



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA  
EDUCACIÓN  
CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

**TEMA:**

**El papel del engagement ocupacional como punto clave para  
la mejoría de la satisfacción de los colaboradores de la  
empresa COINGUAYAS S.A**

**AUTOR:**

**Vanegas Veloz Rodolfo Armando**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de  
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

**TUTOR:**

**Chiquito Lazo Efrén Eduardo**

**Guayaquil, Ecuador**

**12 de septiembre del 2022**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

## CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación, fue realizado en su totalidad por **Rodolfo Armando Vanegas Veloz**, como requerimiento para la obtención del título de **Psicólogo organizacional**.

TUTOR (A)

f. \_\_\_\_\_

**PSIC. Chiquito Lazo Efrén Eduardo, MGS**

DIRECTOR DE LA CARRERA

f. \_\_\_\_\_

**PSIC. Estacio Campoverde Mariana de Lourdes**

**Guayaquil, a los 12 del mes de septiembre del año 2022**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**

**CARRERA PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Yo, **Vanegas Veloz Rodolfo Armando**

**DECLARO QUE:**

El Trabajo de Titulación, **El papel del engagement ocupacional como punto clave para la mejoría de la satisfacción de los colaboradores de la empresa COINGUAYAS S.A**, previo a la obtención del título de **Psicólogo Organizacional**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

**Guayaquil, a los 12 del mes de septiembre del año 2022**

**EL AUTOR (A)**

f.

---

**Vanegas Veloz Rodolfo Armando**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

## **AUTORIZACIÓN**

Yo, **Vanegas Veloz Rodolfo Armando**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **El papel del engagement ocupacional como punto clave para la mejoría de la satisfacción de los colaboradores de la empresa COINGUAYAS S.A**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 12 del mes de septiembre del año 2022**

**EL (LA) AUTOR(A):**

f.

---

**Vanegas Veloz Rodolfo Armando**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE FILOSOFIA LETRAS Y CIENCIAS**  
**CARRERA DE PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL**

URKUND

Documento [El papel del engagement ocupacional como punto clave para la mejoría de la satisfacción de los colaboradores de la empresa COINGUAYAS S.A.docx \(D143699477\)](#)

Presentado 2022-09-07 02:25 (-05:00)

Presentado por rodolfo.vanegas@cu.ucsg.edu.ec

Recibido efren.chiquito.ucsg@analysis.orkund.com

1% de estas 34 páginas, se componen de texto presente en 6 fuentes.

**Nombre del caso:** “El papel del engagement ocupacional como punto clave para la mejoría de la satisfacción de los colaboradores de la empresa COINGUAYAS S.A”

**Estudiante:** VANEGAS VELOZ RODOLFO ARMANDO

**Docente tutor:** Psic. Org. Efrén Chiquito Lazo, Mgs.



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

## **Agradecimientos**

Hay mucho que agradecer, a mis padres, por darme la oportunidad de poder seguir mis estudios, apoyarme a completarlos y que nunca me falte nada, a mis profesores, guías, que me han enseñado las bases de lo que tendré que afrontar día a día en las organizaciones y en la vida, debo agradecer a Dios, por haberme bendecido con tantas oportunidades, bendiciones que eh tomado para mejorar y poder continuar con mis sueños, Agradezco a mi tutor el PSIC. EFRÉN CHIQUITO LAZO, aquel que me guio, a medida de la carrera para poder finalmente titularme, finalmente agradezco a mis abuelas, que me han guiado a ser un hombre de bien, gracias por todo lo que me han dado, agradezco a mi abuelita María Luisa, paz en su tumba, que me enseñó todo lo que se y lo que soy.



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE FILOSOFIA LETRAS Y CIENCIAS  
CARRERA DE PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL**

**TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**

f. \_\_\_\_\_

**PSIC. Mariana de Lourdes Estacio Campoverde**  
DECANO O DIRECTOR DE CARRERA

f. \_\_\_\_\_

**LCDO. LUIS BONILLA M**  
COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

f. \_\_\_\_\_

**LCDA. PRICILA SÁNCHEZ**  
OPONENTE

# ÍNDICE

<b>RESUMEN (ABSTRACT)</b> .....	XV
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	2
<b>Antecedentes</b> .....	2
<b>Investigaciones previas al trabajo</b> .....	4
<b>Problema</b> .....	7
<b>Preguntas de investigación</b> .....	7
<b>Objetivos</b> .....	8
<b>Objetivo general</b> .....	8
<b>Justificación del problema</b> .....	9
<b>Justificación teórica</b> .....	9
<b>II. Marco conceptual</b> .....	11
<b>Conceptualización del engagement</b> .....	11
<b>Conceptualización de la satisfacción</b> .....	13
<b>Definición</b> .....	13
<b>III. Marco teórico</b> .....	17
<b>Teoría de Herzberg para la satisfacción laboral</b> .....	17
<b>Teoría de Maslow</b> .....	17
<b>Teoría de Aldeferer</b> .....	20
<b>IV. Marco legal</b> .....	22
<b>V. Metodología</b> .....	23
<b>Tipo de investigación</b> .....	24

<b>Método de investigación</b> .....	24
<b>Población</b> .....	24
<b>Muestra</b> .....	24
<b>Operacionalización de las variables</b> .....	25
<b>Herramientas e instrumentos</b> .....	25
<b>iv. Análisis de resultados</b> .....	30
<b>Encuesta de bienestar y trabajo UWES</b> .....	30
<b>VI. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN</b> .....	64
<b>VII. CONCLUSIONES</b> .....	68
<b>REFERENCIAS (o BIBLIOGRAFÍA)</b> .....	70
<b>Bibliografía</b> .....	70
<b>ANEXOS</b> .....	74
<b>Anexo 1.</b> ....	74
<b>Anexo 2.</b> ....	75
<b>Anexo 3.</b> ....	76
<b>Anexo 4.</b> ....	77
<b>Anexo 5.</b> ....	78
<b>Anexo 6.</b> ....	79
<b>Anexo 7.</b> ....	80
<b>Anexo 8.</b> ....	81
<b>Anexo 9.</b> ....	82
<b>Anexo 10.</b> ....	83
<b>Anexo 11.</b> ....	84

<b>Anexo 12.</b> .....	85
<b>Anexo 13.</b> .....	86
<b>DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN</b> .....	87

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura N° 1 Encuesta de bienestar y trabajo UWES. ....</b>	<b>12</b>
<b>Figura N° 2 Encuesta sobre la satisfacción NTP-213. ....</b>	<b>16</b>
<b>Figura N° 3 La Jerarquía de las necesidades propuesta por Maslow. .</b>	<b>20</b>
<b>Figura N° 4 Resultados de la pregunta del engagement. Pregunta En mi trabajo me siento lleno de energía. ....</b>	<b>30</b>
<b>Figura N° 5 Resultados de la pregunta del engagement. Pregunta: Mi trabajo me llena de significado y propósito. ....</b>	<b>31</b>
<b>Figura N° 6 Resultados de la pregunta del engagement. Pregunta: el tiempo vuela cuando estoy trabajando.....</b>	<b>32</b>
<b>Figura N° 7 Resultados de la pregunta del engagement. Pregunta: Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo.....</b>	<b>33</b>
<b>Figura N° 8 Resultados de la pregunta del engagement. Pregunta: Estoy entusiasmado con mi trabajo. ....</b>	<b>34</b>
<b>Figura N° 9 Resultados de la pregunta del engagement. Pregunta: Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mi .....</b>	<b>35</b>
<b>Figura N° 10 Resultados de la pregunta del engagement. Pregunta: Mi trabajo me inspira. ....</b>	<b>36</b>
<b>Figura N° 11 Resultados de la pregunta del engagement. Pregunta: Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar. ....</b>	<b>37</b>
<b>Figura N° 12 Resultados de la pregunta del engagement. Pregunta: Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo.....</b>	<b>38</b>
<b>Figura N° 13 Resultados de la pregunta del engagement. Pregunta: Estoy orgulloso del trabajo que hago.....</b>	<b>39</b>
<b>Figura N° 14 Resultados de la pregunta del engagement. Pregunta: Estoy inmerso en mi trabajo.....</b>	<b>40</b>

<b>Figura N° 15 Resultados de la pregunta del engagement. Pregunta: Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo.....</b>	<b>41</b>
<b>Figura N° 16 Resultados de la pregunta del engagement. Pregunta: Mi trabajo es retador.....</b>	<b>42</b>
<b>Figura N° 17 Resultados de la pregunta del engagement. Pregunta: Me “dejo llevar” por mi trabajo.....</b>	<b>43</b>
<b>Figura N° 18 Resultados de la pregunta del engagement. Pregunta: Soy muy persistente en mi trabajo .....</b>	<b>44</b>
<b>Figura N° 19 Resultados de la pregunta del engagement. Pregunta: Me es difícil ‘desconectarme’ de mi trabajo. ....</b>	<b>45</b>
<b>Figura N° 20 Resultados de la pregunta del engagement. Pregunta: Incluso cuando las cosas no van bien, continuo trabajando. ....</b>	<b>46</b>
<b>Figura N° 21 Porcentajes finales de las dimensiones del engagement.</b>	<b>47</b>
<b>Figura N° 22 Resultados de la pregunta de la satisfacción: ¿Está usted satisfecho con su salario?.....</b>	<b>48</b>
<b>Figura N° 23 Resultados de la pregunta de la satisfacción: ¿Con el tipo de trabajo que hace? .....</b>	<b>49</b>
<b>Figura N° 24 Resultados de la pregunta de la satisfacción: ¿Con los empleados que dependen de usted?.....</b>	<b>50</b>
<b>Figura N° 25 Resultados de la pregunta de la satisfacción: ¿Con los jefes y Superiores?.....</b>	<b>51</b>
<b>Figura N° 26 Resultados de la pregunta de la satisfacción: ¿Con los compañeros? .....</b>	<b>52</b>
<b>Figura N° 27 Resultados de la pregunta de la satisfacción: ¿Con sus Posibilidades de ascenso?.....</b>	<b>53</b>
<b>Figura N° 28 Resultados de la pregunta de la satisfacción: ¿Con la organización del trabajo que actualmente tiene? .....</b>	<b>54</b>

<b>Figura N° 29</b>	<b>Resultados de la pregunta de la satisfacción: ¿Qué satisfacción tiene usted en su empresa?.....</b>	<b>55</b>
<b>Figura N° 30</b>	<b>Resultados De las Dimensiones de la Satisfacción.....</b>	<b>56</b>
<b>Figura N° 31</b>	<b>Gráfico de Líneas.....</b>	<b>59</b>
<b>Figura N° 32</b>	<b>Cuadro de Dispersión.....</b>	<b>60</b>

## ÍNDICE DE TABLA

Tabla N° 1 Dimensiones y sus preguntas respectivas del engagement. ....	26
Tabla N° 2 Dimensiones de la Satisfacción y sus preguntas respectivas... ..	28
Tabla N° 3 Tabla de Porcentajes finales.....	57
Tabla N° 4 Tabla de correlación e inferencias. ....	58
Tabla N° 5 Correlación Vigor/liderazgo.....	61
Tabla N° 6 Correlación Liderazgo/Dedicación. ....	62
Tabla N° 7 Correlación Absorción/Liderazgo. ....	63
Tabla N° 8 Plan de acción. ....	65

## RESUMEN (ABSTRACT)

El siguiente trabajo busca demostrar la relación entre el engagement y cómo este influye en la satisfacción de los colaboradores de la empresa COINGUAYAS S.A, buscando definir la relación que estos dos llevan y como ambos al verse afectados puede perjudicar a la empresa de manera directa e indirectamente, el trabajo busca enseñar y aconsejar a los demás, el debido cuidado que se debe tener con los colaboradores, manteniendo sus niveles de engagement y satisfacción altos, para que el balance de este delicado ciclo no se vea afectado, mediante el uso de las teorías de Maslow, Herzberg y Aldeferer así mismo mediante el uso de las debidas herramientas, se busca plasmar las deficiencias dentro de las dos variables presentes, conocerlas y debidamente corregir cualquier falla que estas presenten, así mismo, enseñar, capacitar, y promover el buen desarrollo de los colaboradores dentro de la empresa, así mismo promover la buena salud psicológica de estos mismos, siempre poniendo al colaborador primero en el momento de la toma de decisiones de la organización.

***Palabras Claves: Engagement, Satisfacción, Colaboradores, Desarrollo, capacitación, niveles.***

# INTRODUCCIÓN

## Antecedentes

La agenda 2030 de la OIT busca abarcar las tres dimensiones de la sostenibilidad; la económica, la social y la medio ambiental, constituida por 17 objetivos, la satisfacción y el engagement entran en uno de estos, el objetivo número 8 el cual “Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos”. (Ruiz, 2016)

“En una era de cambios constantes las organizaciones y los responsables de recursos humanos están llamados a reescribir las reglas de la organización para mantener la contratación, desarrollo y gestión para poder atraer y retener a la fuerza laboral del siglo XXI”. (Salom, 2017) Las empresas hoy en día, ya no son lo mismo que hace 30, 20, 10 años atrás, hoy en día las organizaciones buscan incansablemente, además de completar sus metas, estas tratan de indagar dentro de la estabilidad de sus colaboradores, realizan investigaciones con tal mantener a sus trabajadores en sus puestos satisfechos e impulsarlos a mejorar día a día en sus actividades, que estos se sientan como parte de la empresa.

Dentro del ámbito organizacional hoy en día se tiene un gran interés en conocer los diversos aspectos que tiene la satisfacción laboral, de tal manera que permita al área de recursos humanos y a los directivos poder proveer los medios para que el trabajador se pueda desempeñar de manera productiva.

La satisfacción se la podría definir de manera básica como un concepto globalizador con el que se busca referenciar a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo, teniendo en cuenta lo anterior, se podría decir que al hablar de satisfacción laboral se implica hablar de las actitudes de los colaboradores frente a su trabajo.

Diversos autores definen a la satisfacción como un estado afectivo positivo de plenitud que el cual se caracteriza por vigor, dedicación y absorción (Wilmar B, Salanova, Gonzales-romá, & B.Bakker, 2002)

Debido a que la satisfacción influye ya sea de manera positiva y/o negativa a la empresa y a los trabajadores, por ende, siempre es necesario saber cómo la engagement de los trabajadores se mantiene y como esta se proyecta en su trabajo y en la satisfacción de los trabajadores permitirá un crecimiento empresarial reflejándose en su producción. “Los entornos empresariales son cada vez más dinámicos, globalizados, hostiles, interdependientes y competitivos devenido en condiciones de trabajo más exigentes en la actualidad” (Pujol Cols, 2018)

Muchas empresas buscan la manera de mantener a sus trabajadores dentro de estas y a su vez traer nueva “sangre” a la organización, pero esto mismo se ha vuelto una dificultad en los últimos años, las nuevas modalidades y regulaciones han forzado a muchas empresas a cerrar o liquidar trabajadores. “debido al ingreso de nuevos trabajadores, el choque generacional afecta de manera gradual o inmediata a los trabajadores, también las condiciones de trabajo y la inseguridad laboral son los mayores indicadores de afectaciones a la satisfacción en las organizaciones” (Seigrist & Landsbergis, P. A, 2016)

Diversas organizaciones muestran como las diferentes transiciones han afectado al Ecuador, como el mercado laboral ha cambiado y como nuevas matrices son empleadas para que los trabajadores puedan pasar o transferir de un tipo de trabajo a otro, ejemplo del sector formal al sector informal, (Núñez & Adriana, 2017) explica que la necesidad del engagement dentro de las empresas es algo crítico, ya que esta misma afecta a la producción de la organización.

La deficiencia de satisfacción laboral se llega a generar por diversas razones o comportamientos: la búsqueda de un nuevo empleo, el intento de dialogo con los superiores para la mejoría de las condiciones de trabajo, el entorpecimiento laboral al limitar los esfuerzos y permitir que se empeore las problemáticas presentes, etc. Debido a la falta de satisfacción en el trabajo por parte de los empleados, llega a existir una baja dentro del engagement de los trabajadores.

Teniendo en cuenta la necesidad del engagement y la satisfacción se debe buscar el por qué o la necesidad de una buena relación entre ambas variables

para que de esta manera se pueda generar y/o incrementar la satisfacción de los colaboradores.

La empresa objeto de estudio de este trabajo de titulación es Coinguayas. Dentro de la empresa Coinguayas los niveles de satisfacción de los trabajadores ha comenzado a disminuir gradualmente, muchos trabajadores dejan su puesto de trabajo para realizar otros y esto ha comenzado a afectar a los demás, generando que tanto la producción como los niveles de engagement y pertenencia de los trabajadores disminuya ya que no solo afecta a su cuota diaria sino que a su vez los obliga a coaccionar a realizar otros tipos de actividades mientras el compañero termina de realizar su tarea, debido a esta toma forzada de tareas ajenas, los colaboradores han comenzado a sentir que su trabajo lo puede hacer cualquiera, esta problemática genera una disconformidad además de una separación por parte de los trabajadores la cual debe ser tratada.

### **Investigaciones previas al trabajo**

Para poder entender de manera efectiva la razón de por qué es necesario medir y analizar las variables de engagement y satisfacción laboral se debe tener en cuenta trabajos anteriores que hablen y muestren la necesidad de este, el engagement es crucial al igual que la satisfacción, por ende, al momento de buscar bibliografías y trabajos previos se debe tener en cuenta ese punto crucial, la relación entre ambos.

Dentro del trabajo de (Lupano Perugini & Waisman, 2018) estos desean mostrar una perspectiva de como el engagement tiene una relación directa a la satisfacción del trabajador, esta misma busca explorar las concepciones que tienen los trabajadores frente al cargo que sustentan, mediante un análisis cómo se desenvuelven, que tanto se conectan con su cargo y que tanto este les motiva a seguir, además de poder evaluar la relación entre engagement y satisfacción, los resultados según los autores deberían estar dentro de la categoría positiva y a las tres dimensiones del engagement las cuales son: Atención, absorción y energía) y además estarán asociadas a las dos dimensiones de satisfacción laboral: individual y organizacional.

Este trabajo de Lupano y Waisman explica que durante mucho tiempo las concepciones tradicionales sobre la organización, han transmitido una mirada o percepción de avaricia y egoísmo, que no importa como estén sus trabajadores mientras esta genere ganancias y se le permita ser la clave del éxito empresarial, esta perspectiva deja de lado como es en verdad una empresa en la actualidad, por ende mediante un análisis se lograra demostrar una nueva visión de cómo las empresas tratan de mejorar continuamente la calidad de vida de los colaboradores.

Dentro del presente trabajo de (Extremera, Duran, Montalban, & Lourdes, 2005) este habla dentro de un ambiente tradicional en el cual el profesional puede verse afectado por el síndrome de estar quemado (burnout) la necesidad de los cambios de rol, el reconocimiento social, y las nuevas exigencias dentro de su trabajo, fomentan que estos trabajadores se separen de la empresa, y no se sientan apegados debido a las nuevas exigencias que estos presentan, los profesionales ante esto, comienzan a separarse de las empresas u organizaciones.

Los constantes cambios en el ambiente según (Extremera, Duran, Montalban, & Lourdes, 2005), logran generar un disconforme general que afecta no solo a un individuo sino al general, estas disconformidades generalmente se generan en base a los cambios en la satisfacción que tienen los trabajadores frente a su trabajo. Los autores explican la necesidad de buscar una media entre las cargas de trabajo y la satisfacción de los colaboradores para que de dicha manera el engagement de estos últimos pueda estabilizarse

Debido a la necesidad de fortalecer el lazo trabajador/empresa, varias organizaciones han surgido con la misión de ayudar a las empresas a mejorar, y poder capacitar a las demás empresas en el manejo de diversas tareas, dentro de estas entra Coinguayas pero para entender a qué se dedica Coinguayas se debe analizar y conocer los referentes para entender la necesidad de estas empresas.

La empresa COINGUAYAS S.A es una empresa de capacitación contra riesgos y materiales peligrosos, La organización ha capacitado a bomberos de diferentes partes del país y además de capacitar a otros bomberos en otros

países como Colombia, por ejemplo, la empresa busca entrar en el mercado laboral de una manera más notoria y siempre se está actualizando día a día en sus formas de trabajo y tecnología, esta compañía también presto un servicio de descontaminación durante la pandemia.

## **Problema**

El problema objeto de investigación en este trabajo de titulación es el engagement y cómo afecta a la satisfacción de los colaboradores.

### **Preguntas de investigación**

#### **Pregunta general:**

- ¿Cómo el engagement afecta a la satisfacción de los trabajadores de la empresa Coinguayas?

#### **Preguntas secundarias:**

- ¿Cuáles son los fundamentos teóricos de la satisfacción y del engagement?
- ¿Cuál es el grado o nivel de satisfacción de la empresa?
- ¿Cuál es el nivel de engagement y como éste afecta a la empresa?
- ¿Cómo el engagement afecta a la satisfacción?
- Mediante los datos recolectados, ¿cómo se puede trabajar las variables del engagement y la satisfacción para ayudar a los colaboradores?

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

- Analizar la relación entre el engagement y la satisfacción de los colaboradores dentro de la empresa Coinguayas S.A

### **Objetivos específicos**

- Conocer la relación entre Engagement y Satisfacción y entender cómo afecta a la organización.
- Analizar los grados de Satisfacción por parte de los colaboradores de la Empresa Coinguayas S.A.
- Examinar el nivel de engagement por parte de los colaboradores de la empresa Coinguayas.S. A
- Determinar cómo el engagement influye en la satisfacción
- Mediante el análisis de los datos obtenidos fomentar la mejoría del engagement laboral de los colaboradores mediante comunicados y eventos que fomenten el engagement y mejore la satisfacción de los trabajadores.

## **Justificación del problema**

### **Justificación teórica**

La Satisfacción es uno de los factores que más tienen influencia a la hora de desarrollarse en el trabajo, esta misma afecta a la productividad, al ambiente y a la comunicación entre los trabajadores que se relacionan día a día en la organización, si la satisfacción se ve afectada la producción también se verá afectada.

Para esto se tiene que tomar en cuenta los diversos factores que afectan a la satisfacción según, Herzberg en su teoría, define que el engagement en el trabajo puede dividirse en dos la higiene y la motivación, estos mismos se logran dividir en varias dimensiones que solas no generan una problemática, pero al juntarlas podemos definir como el engagement de un trabajador puede mejorar o empeorar según las condiciones en las que se encuentran estas sub dimensiones (Herzberg, 1968), estas sub-dimensiones son dentro de las sub-Dimensiones de la Higiene esta dimensión se subdivide en 5: Los Factores Económicos, las condiciones laborales, la Seguridad Laboral, los Factores Sociales, los Beneficios adicionales, dentro de la dimensión de Motivación esta se subdivide en 4 subdimensiones: El trabajo Estimulante, Los Logros y la autorrealización, Reconocimiento, La Responsabilidad

Debido a esto es necesario el conocer de qué manera los trabajadores de la empresa COINGUAYAS S.A se sienten con la organización, debido a que, diversos colaboradores han tenido que irse de la empresa y/o han dejado de lado muchas veces su puesto para ponerse a hacer otras tareas (mismas de la empresa) esto puede verse como una clara forma de engagement pero al hacer otras tareas que no son de ellos, no solo afectan otros colaboradores causando bajos niveles de satisfacción, sino que a su vez estos mismos descuadran la producción del día.

Para esto se tendrá que tomar en cuenta el engagement que tiene los colaboradores ante el trabajo, y como este afecta su desarrollo y producción

de la empresa, la satisfacción y el engagement van de la mano, a más engagement más satisfacción y a más satisfacción más engagement

## I. Marco conceptual

### Conceptualización del engagement

#### Definición

El engagement laboral es un elemento de gran relevancia dentro del ambiente de las empresas y de su funcionamiento, este puede ser entendido como el compromiso que tienen los colaboradores dentro de la organización al desenvolverse día a día en sus actividades diarias.

Se tiene que ver el engagement como una herramienta necesaria para el desarrollo de la empresa, sin engagement no hay producción se podría decir, al entrar en detalles se puede comprender que el engagement al verlo como una herramienta permite ver que este mismo es “La conexión emocional que siente un trabajador hacia su organización, que tiende a influir en su comportamiento y su nivel de esfuerzo en las actividades relacionadas con el trabajo” (Towler, 2018)

Pese a la poca información bibliográfica acerca del engagement, se puede identificar a un autor como uno de los primeros académicos que escribió y utilizó el término de engagement, además de ser el primero en describirlo:

“aprovechamiento de los miembros de la organización de sus propios roles en el trabajo: en el engagement, las personas utilizan y se expresan a sí mismas física, cognitiva, emocional y mental mente durante el desarrollo de sus roles.” (Kahn, 1990)

Luego de haber sido mencionado por primera vez el término fue comenzado a ser investigado permitiendo que el término sea “explotado” y estudiado a fondo por varios autores y profesores enfocados y especializados en el comportamiento organizacional, gracias a Kahn, Douglas, Gilson y Harter (2004) se desarrollaron una escala de 13 ítems conformados por 3 dimensiones que permitían evaluar el engagement.

Estas dimensiones son:

- a) Engagement cognitivo
- b) Engagement Emocional

### c) Engagement Físico

Varios autores desarrollaron un libro llamado “el engagement en el trabajo” en el cual han hecho varias menciones del término, señalan que el engagement en su definición se recurre usualmente a otros conceptos psicológicos y al mismo tiempo el engagement se lo puede vincular con el rendimiento dentro del trabajo, para estos autores el engagement se lo podría definir como un estado psicológico de realización, y a la vez como la antítesis del burnout, una versión positiva del mismo, ya que muestra que los trabajadores/colaboradores muestran un sentimiento de conexión con su trabajo, esta conexión es energética y efectiva con su trabajo, diferente completamente de un colaborador sufriendo de burnout, visto desde esta perspectiva el engagement se lo puede llegar a definir como “Un estado mental positivo o de realización, el cual está relacionado con el trabajo este se caracteriza por el vigor, dedicación y absorción” (Salanova & Schaufeli, 2009).

**Figura N° 1**  
Encuesta de bienestar y trabajo UWES.

**Encuesta de Bienestar y Trabajo (UWES) ©**

*Las siguientes preguntas se refieren a los sentimientos de las personas en el trabajo. Por favor, lea cuidadosamente cada pregunta y decida si se ha sentido de esta forma. Si nunca se ha sentido así conteste '0' (cero), y en caso contrario indique cuántas veces se ha sentido así teniendo en cuenta el número que aparece en la siguiente escala de respuesta (de 1 a 6).*

	Nunca 0	Casi nunca 1	Algunas veces 2	Regularmente 3	Bastante veces 4	Casi siempre 5	Siempre 6
	Ninguna vez	Pocas veces al año	Una vez al mes o menos	Pocas veces al mes	Una vez por semana	Pocas veces por semana	Todos los días
1.	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
	En mi trabajo me siento lleno de energía						
2.	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
	Mi trabajo está lleno de significado y propósito						
3.	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
	El tiempo vuela cuando estoy trabajando						
4.	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
	Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo						
5.	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
	Estoy entusiasmado con mi trabajo						
6.	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
	Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí						
7.	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
	Mi trabajo me inspira						
8.	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar						
9.	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
	Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo						
10.	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
	Estoy orgulloso del trabajo que hago						
11.	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
	Estoy inmerso en mi trabajo						
12.	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
	Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo						
13.	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
	Mi trabajo es retador						
14.	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
	Me “dejo llevar” por mi trabajo						
15.	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
	Soy muy persistente en mi trabajo						
16.	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
	Me es difícil ‘desconectarme’ de mi trabajo						
17.	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
	Incluso cuando las cosas no van bien, continuo trabajando						

© Schaufeli & Bakker (2003). The Utrecht Work Engagement Scale is free for use for non-commercial scientific research. Commercial and/or non-scientific use is prohibited, unless previous written permission is granted by the authors

## Cuestionario de Schaufeli (Schaufeli & Bakker, 2011)

Según los autores (Salanova & Schaufeli, 2009) cada dimensión tiene su propio concepto:

- Vigor: Trata de aquellos altos niveles de energía y resistencia, es la fuente del deseo al esfuerzo y persistencia frente a las tareas que se deben realizar, incluso ante las dificultades que se presenten.
- Dedicación: Representa a la alta dedicación del individuo, esta se presenta junto a los sentimientos de significado, entusiasmo, inspiración, junto al orgullo y al reto dentro del trabajo.
- Absorción: esta dimensión aparece cuando el individuo está totalmente concentrado en sus deberes, no notan el paso del tiempo este se vuelve innecesario si se debe completar un trabajo, para aquellos dentro de esta dimensión, se les es difícil desconectarse del trabajo, esto es debido a las altas cantidades de disfrute y concentración que les genera el desarrollo del trabajo en el que están.

## **Conceptualización de la satisfacción**

### **Definición**

Para poder medir la satisfacción laboral primero se debe conocer qué es la satisfacción laboral y las múltiples variables que conforman a esta misma, para esto se debe tener en cuenta que la satisfacción laboral al ser es uno de los temas con más relevancia en el ámbito empresarial según (Salanova & Schaufeli, 2009) en la actualidad hay un gran interés en conocer que es la satisfacción, que la causa, como se puede mejorar, todas estas incógnitas se buscan responder a medida que se analizan y estudian los términos que componen lo que es la satisfacción en la organización.

En algunas organizaciones se evidencia la necesidad de medir la satisfacción dentro de una empresa siempre va de la mano con el engagement de la misma, influenciando de esta manera la producción de los trabajadores. (Schaufeli & Bakker, 2011)

Para (Weinert, 1987) El interés a la satisfacción laboral se debe a diversas y variadas razones, que tienen una relación con el desarrollo histórico de las teorías de la organización. La cual, a medida que pasan

los años y nuevas investigaciones surgen, va cambiando muy a menudo, Weinert mismo propone varias razones por las cuales la satisfacción es un tema esencial y necesario en tener en cuenta al momento de trabajar en una organización:

- 1) La Posible relacion directa entre la productividad y la satisfacción del trabajo.
- 2) La posibilidad y la demostración de la relacion negativa entre la satisfacción laboral y las perdidas dentro del horario de trabajo
- 3) La relacion entre satisfacción y el clima organizacional
- 4) La creciente sensibilidad de la dirección de la empresa en relacion con la importancia de las actitudes y los sentimientos de los colaboradores frente a la relacion con el trabajo, con el estilo de dirección, con los superiores y/o con toda la organización.
- 5) La importancia de la creciente información sobre las actitudes, las ideas de valor y con los objetivos de los colaboradores en su relacion con el trabajo
- 6) La ponderación creciente de la información sobre las actitudes, las ideas del valor y los objetivos de los colaboradores en relacion con el trabajo del personal

Weinert destaca que la satisfacción puede verse como, el conjunto de los aspectos psicológicos importantes como las reacciones afectivas y cognitivas las cuales despiertan en los mismos niveles de satisfacción e insatisfacción en el trabajo.

“En este caso las reacciones y sentimientos del colaborador que trabaja en la organización frente a su situación laboral se consideran, por lo general, como actitudes. Sus aspectos afectivos y cognitivos, así como sus disposiciones de conducta frente al trabajo, al entorno laboral, a los colaboradores, a los superiores y al conjunto de la organización son los que despiertan mayor interés (la satisfacción en el trabajo como reacciones, sensaciones y sentimientos de un miembro de la organización frente a su trabajo)” (Weinert, 1987, p. 298)

Según (Locke, 1976) las dimensiones de la satisfacción laboral pueden dividirse de varias maneras pero siempre enfocadas en el ambiente en el que se desarrollan, se pueden tener dimensiones en base a: las condiciones de trabajo, los aspectos salariales, el desarrollo profesional, el liderazgo, compañerismo, etc.

Cada una de estas tiene su propio concepto según el autor:

- Las condiciones del trabajo: Esta dimensión está compuesta por la composición del ambiente del trabajo, como este se adecua a su labor, y como les permite desarrollarse de manera efectiva en la empresa.
- Los aspectos salariales: esta dimensión se compone en base a aquellas recompensas, salarios, incentivos, aquellas gratificaciones que reciben los colaboradores por cumplir con su labor.
- El desarrollo profesional: Esta dimensión está compuesta en base a las oportunidades que tiene el colaborador de poder crecer dentro de la organización, como este puede subir a futuro a nuevos puestos y mejorar su estatus.
- Liderazgo: Esta dimensión está compuesta a la relación colaborador/líder, compuesta por todas las interacciones y los sentimientos de uno al otro, es la relación de cómo estos se desarrollan día a día en la empresa.
- Compañerismo: Esta dimensión se define en base a las relaciones colaborador con colaborador, como ambos se desarrollan día a día en la organización y a la hora de trabajar en equipo.

Para la medición de la satisfacción en diversas empresas a lo largo de habla Hispana se utiliza la herramienta llamada NTP-213 la cual es una encuesta con el objetivo de describir un índice cualitativo general y específico de la satisfacción laboral, esta herramienta permite conocer a la empresa el grado de satisfacción por tarea realizada, la satisfacción ante el salario, a la pertenencia al grupo y más.

Figura N° 2  
Encuesta sobre la satisfacción NTP-213.

**CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCION EN EL TRABAJO (1ª Parte)**

A continuación tiene una pequeña lista que incluye diferentes aspectos relacionados con su trabajo, sobre los que se le pregunta por su grado de satisfacción.  
Por favor, ponga una cruz dentro del cuadro correspondiente a la inicial que elija, teniendo en cuenta que:

M = MUY SATISFECHO;      B = BASTANTE;      P = POCO;      N = NADA

	M	B	P	N
¿Está Vd. satisfecho con su salario? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Con el tipo de trabajo que hace? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Con los empleados que dependen de Vd.? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Con los jefes y superiores? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Con los compañeros? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Con sus posibilidades de ascenso? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Con la organización del trabajo que actualmente tiene? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>CONTANDO TODAS LAS COSAS</b>				
¿Qué satisfacción tiene usted en su empresa? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCION EN EL TRABAJO (2ª Parte)**

**Instrucciones**  
Retrace mentalmente en el tiempo hasta el día y momento en que Vd. experimentó una gran satisfacción por algo en relación con su trabajo. Y también a ese otro momento en que se sintió extremadamente descontento por algo relacionado asimismo con su vida de trabajo.  
Piense unos momentos y escriba brevemente lo que pasó, en los espacios en blanco que siguen a las dos cuestiones que se le plantean a continuación:

① Por favor, describa un hecho que a lo largo de su vida de trabajo (bien en su empresa actual o en otra anterior) le haya producido una gran satisfacción, o la mayor satisfacción que recuerda:

	FACTOR N°
--	-----------

② Describa asimismo un hecho de su vida de trabajo que le haya provocado una gran insatisfacción o disgusto:

	FACTOR N°
--	-----------

③ Anote en los recuadros de la derecha los factores que a su juicio han sido causantes de las situaciones (tres como mínimo en cada casilla, escogidos de entre los que enumeramos a continuación).

FACTORES	DESCRIPCION DE LOS FACTORES
1. LOGROS	Metas alcanzadas, resultados o rendimientos del trabajo, sentimiento del deber cumplido.
2. RECONOCIMIENTOS	De su trabajo; procedente de jefes, compañeros, subordinados, etc.; elogios, censuras.
3. EL TRABAJO MISMO	Trabajo atrayente, creativo, desafiante, variado.
4. RESPONSABILIDAD	Nivel de supervisión. Responsable de su propio trabajo o del de otros. Trabajo importante.
5. PROMOCION	Cambio de nivel o posición. Posibilidad de ascenso. Formación a cargo de la empresa.
6. COMPETENCIA DEL SUPERIOR	Competencia de la Organización y Dirección de la empresa. Sistema de administración. Claridad de Políticas.
7. REMUNERACION	Sueldo, primas, ventajas económicas.
8. DIRECCION Y RELACIONES HUMANAS	Relaciones con superiores, colegas e inferiores.

7. REMUNERACION	Sueldo, primas, ventajas económicas.
8. DIRECCION Y RELACIONES HUMANAS	Relaciones con superiores, colegas e inferiores.
9. CONDICIONES DE TRABAJO	Ambiente físico (iluminación, confort, etc.). Cantidad de trabajo; condiciones de seguridad

Encuesta (Cantera López, 1891) (NTP 213: Satisfacción laboral: encuesta de evaluación)

## II. Marco teórico

### **Teoría de Herzberg para la satisfacción laboral**

La teoría de Herzberg o mejor conocida como la teoría de la motivación e higiene laboral sostiene la existencia de dos factores que deben ser considerados para el desarrollo institucional: Los factores de higiene, los cuales son correspondientes al entorno, el cual su presencia no lleva a la motivación, pero su ausencia provoca la insatisfacción. Los autores Griffin & Moorhead (2010) definen a los factores como “extrínsecos al trabajo mismo e incluyen como pago y seguridad laboral” son conocidos como higiene debido a que son condiciones mínimas indispensables para los trabajadores.

Los Factores motivadores son aquellos factores que van de la mano con el desarrollo de la tarea en sí, cuya ausencia no llega a provocar insatisfacción, pero la presencia de estos mismos puede llevar a un estado superior, a un colaborador pleno, realizado, motivado para poder realizar las tareas, Griffin y Moorhead (2010) señalan que estos factores son “Intrínsecos al trabajo mismo e incluyen factores tales como el logro y el reconocimiento”, a medida de esto Herzberg y sus colaboradores separan los factores que causan satisfacción de los que causan insatisfacción, lo que permite llevar a medir cada una de manera independiente.

El autor comenta que el dinero no motiva, este no se refiere a que no provoque movimiento, sino que este mismo no llega a causar un efecto intenso de larga duración, principalmente en los colaboradores de áreas medias a altas, esto no significa que necesariamente el dinero u otros factores de higiene no puedan utilizarse en ciertas situaciones como motivadores, para algunos colaboradores, quienes realizan actividades repetitivas y sin posibilidad de ser enriquecidos o complementados por factores motivadores, sería válido poder recurrir a bonos con la intención de promover la productividad. (Herzberg, 1968)

### **Teoría de Maslow**

La teoría de la Motivación Humana o mejor conocida como la teoría de las necesidades de Maslow propone una jerarquía de necesidades y factores que

influyen en la motivación y satisfacción de las personas, esta jerarquía se modela identificando cinco categorías de necesidades, y mediante un orden jerárquico de manera ascendente esta estructura se construye, esta estructura está dividida de acuerdo: a la importancia en la supervivencia y la capacidad de motivación de un individuo, de acuerdo al modelo propuesto por Maslow, a medida que el hombre satisface sus necesidades nuevas surgen, pueden ser otras que cambian o modifican el comportamiento de uno mismo. Según varios autores, Maslow se podía referir a que al considerar que cuando una necesidad está razonablemente satisfecha, se dispara una nueva necesidad

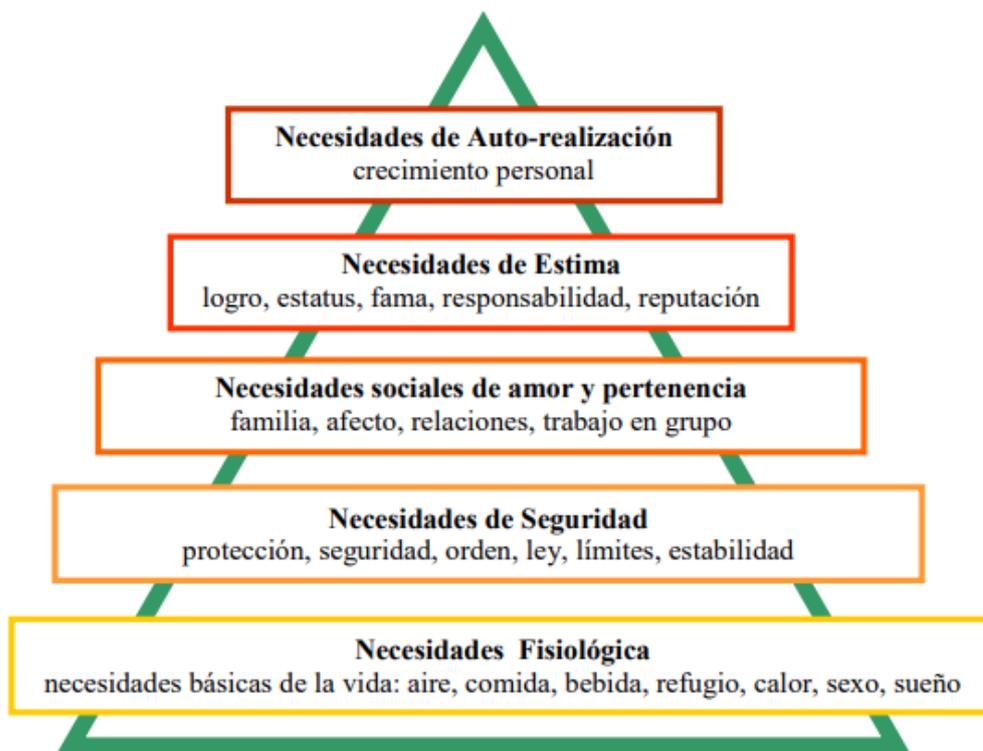
Las cinco categorías propuestas por Maslow son: Fisiológicas, de seguridad, de amor y pertenencia, de estima y autorrealización, siendo las necesidades fisiológicas las que entran en el más bajo nivel de la tabla según el autor. La caracterización de la jerarquía de necesidades propuesta por Maslow es:

- **Necesidades fisiológicas:** Son aquellas de origen biológico y están orientadas hacia la supervivencia del hombre, se consideran las necesidades básicas e incluyen cosas como: la necesidad de respirar, beber agua, el dormir, comer, sexo, o de refugio.
- **Necesidades de seguridad:** Son aquellas que se presentan en el momento en el que las necesidades fisiológicas en su gran parte han sido satisfechas, surgen como un segundo escalón, las presentes necesidades según el autor deben estar orientadas a la seguridad propia, orden, estabilidad y protección de uno mismo, es decir aquellas que presentan necesidades
- **Necesidades de amor, afecto y pertenencia:** Estas necesidades se presentan en el momento en el que las necesidades de seguridad y de bienestar fisiológico están medianamente satisfechas, esta clase de necesidades contienen el amor, el afecto y la pertenencia o afiliación a un cierto grupo social y están orientadas a superar los sentimientos de soledad y alienación. Estas necesidades se presentan día a día, continuamente, el autor menciona que estas aparecen siempre y cuando el hombre presenta deseos: casarse, de formar una familia, de

ser parte de una comunidad, miembro de una iglesia o simplemente ser parte de un círculo social.

- **Necesidades de estima:** Según (Maslow, 1943) existe un tipo de necesidades los cuales se presentan en el momento en el que las tres primeras necesidades están medianamente satisfechas, en este punto surgen las llamadas necesidades de estima, orientadas a la autoestima, el reconocimiento hacia la persona, el logro particular, y el respeto hacia los demás y al satisfacer, Según el autor este señala que existen dos puntos dentro de las necesidades de estima; una inferior que incluye el respeto hacia los demás, en las que se encuentran las necesidades de estatus, fama, gloria, reconocimiento, atención, reputación y dignidad, y otra superior que incluye y determina, la necesidad de respeto de sí mismo.
- **Necesidades de la auto-realización:** El autor señala a estas necesidades como las más elevadas y son aquellas que se hallan en la cima de la jerarquía; (Maslow, 1943) describe a la autorrealización como la necesidad de una persona para ser y hacer lo que la persona “nació para hacer”, es decir, esta necesidad es el cumplimiento del potencial de la persona o del hombre a través de una actividad específica.

**Figura N° 3**  
*La Jerarquía de las necesidades propuesta por Maslow.*



**Figura de** (Quintero) **adaptada de** (Chapman, 2007)

### **Teoría de Aldeferer**

Basada pero no regida de la teoría de (Maslow, 1943) busca establecer que no existe una jerarquía como la propuesta por Maslow, más bien Aldeferer sostiene que existen tres grupos de necesidades centrales, la existencia, la relación y el crecimiento. El grupo de existencia se refiere a proporcionar nuestros requerimientos básicos de existencia material; estos incluyen los conceptos propuestos por Maslow dentro de las necesidades fisiológicas y de seguridad. El segundo grupo de necesidades está formado por aquellas de relación el deseo que tenemos de mantener relaciones interpersonales importantes, los deseos sociales y de estatus requieren interacción con los demás para ser satisfechos y se alinean con la necesidad social y el componente externos de la clasificación de la estima propuesta por Maslow, Dentro de las necesidades de crecimiento Aldeferer señala que estas generan un deseo intrínseco de desarrollo personal.

además de sustituir cinco necesidades por tres la teoría ERG demuestra que:

1. Más de una necesidad puede operar al mismo tiempo
2. Si se reprime la gratificación de una necesidad de alto nivel, el deseo de satisfacer una necesidad de bajo nivel se incrementa.

Según (Aldeferer, 1969) la jerarquía de Maslow sigue una progresión rígida, de tipo escala, mientras que la teoría del autor no asume que exista una jerarquía rígida donde una necesidad baja deba ser sustancialmente satisfecha antes de poderse mover hacia delante. Una persona puede, trabajar en diversas necesidades a la vez que desarrolla una de nivel alto o de nivel bajo. Aldeferer argumenta que en la aparición de una nueva necesidad no es imprescindible que se hayan cubierto (satisfechas) de manera suficiente las inferiores.

Además, el mismo autor sostiene que el movimiento de la jerarquía de necesidades no es solo en orden ascendente, más bien señala que las personas pueden retroceder en la jerarquía con el objetivo de satisfacer una necesidad ya satisfecha.

### III. Marco legal

Dentro del marco legal, se trata de hablar de los diversos artículos y leyes que están en favor a las variables, estas variables con las que se trabaja en este trabajo vendrían a ser la satisfacción y el engagement en el trabajo, para esto se tomara como guía para las leyes a buscar el código de trabajo ecuatoriano.

El (CONGRESO NACIONAL, 2012) dentro del código del trabajo estipula que en el artículo 1 del busca especificar que el código de trabajo en general busca regular la relacion entre los trabajadores y el empleador. Es decir, busca velar por los beneficios y seguridad del trabajador a su vez que busca mantener una buena relacion de forma igualitaria con el empleador.

El (CONGRESO NACIONAL, 2012) dentro del código del trabajo estipula que en el artículo 40, el llamado: derechos exclusivos del trabajador, en el cual se explica que “El empleador no podrá hacer efectivas las obligaciones contraídas por el trabajador en los contratos que, debiendo haber sido celebrados por escrito, no lo hubieran sido; pero el trabajador si podrá hacer valer los derechos emanados por tales contratos”, este artículo vela por la seguridad del trabajador, impidiendo los abusos de los contratadores.

El (CONGRESO NACIONAL, 2012) dentro del código del trabajo estipula que en el artículo 42 del código de trabajo establece las obligaciones del empleador en las cuales especifica las necesidades básicas que el empleador debe satisfacer para el buen desarrollo de los trabajadores dentro de la empresa, este artículo también nos habla que se debe llevar un registro de actividades ejercidas por cada trabajador para poder calcular, analizar, y cuantificar su trabajo a fin de mes, con el permitiría realizar la remuneración adecuada a base de su desempeño.

## **IV. Metodología**

La variable de Engagement depende de la satisfacción de varias maneras, ambas son necesarias para el correcto funcionamiento de una empresa, debido a que si un trabajador se siente bien en su trabajo, satisfecho, querido y apreciado, que se sienta parte de una familia, este producirá más, hará todo lo posible en su poder para cumplir sus metas diarias e influenciar a los demás, la satisfacción laboral dependerá del engagement y a su vez el engagement dependerá de la satisfacción, a más satisfacción más engagement y viceversa.

Para esto la investigación o mejor dicho el tipo de investigación que será necesario es la investigación de tipo Cuantitativa, la cual permitirá conocer las necesidades y la problemática de los colaboradores y los datos necesarios para determinar las necesidades de la organización.

Para la empresa Coinguayas, conocer y entender cómo se sienten sus colaboradores es una de sus mayores prioridades, por ende, se deberá plantear cómo se desarrollará la encuesta sin afectar el desarrollo de los colaboradores y que permita conocer de manera más sencilla y a profundidad como los colaboradores se sienten y como se esfuerzan frente a la organización en la que se desarrollan.

La concepción de la satisfacción laboral de Weinert muestra y distingue que la satisfacción es básicamente la motivación para trabajar, lo que al final se refiere como la disposición de una conducta, es decir, a el tipo y la selección de la conducta con la que se desenvuelve. Teniendo en cuenta lo anteriormente explicado, se deberá desarrollar una encuesta que busque medir la satisfacción de la empresa a la vez que mida el engagement de los colaboradores.

Para esto mediante el uso de una herramienta de tipo encuesta se busca medir los niveles de satisfacción de los colaboradores y los niveles del engagement , permitiendo conocer el punto de vista de cómo los colaboradores ven y actúan ante su forma de desenvolverse en la empresa, además permitirá medir como los colaboradores se sienten frente a la

empresa y que se puede hacer para mejorar en caso de que los colaboradores no se sientan “satisfechos” en la organización, la encuesta permitirá conocer más sobre los colaboradores y como se puede mejorar e impulsar la satisfacción de los colaboradores.

El cuestionario UWES permite el correcto análisis del engagement dentro de la organización mediante el mismo se puede saber que está afectando al colaborador y como se puede actuar frente a esta problemática, mientras que el cuestionario NTP-213 permitirá conocer la satisfacción de los colaboradores con y frente a la empresa de manera general e individual.

### **Tipo de investigación**

**Exploratoria:** Debido a la necesidad de conocer la relación entre el engagement y la satisfacción, este ciclo como lo vemos no es muy estudiado, cada variable se estudia a parte y nunca como un todo, al estudiarlas como un “todo” podemos definir las como un ciclo continuo eterno, que permite el correcto desarrollo de la organización y los colaboradores.

### **Método de investigación**

**Cuantitativa:** Debido al uso de las diversas pruebas tanto UWES como NTP-213, el método de investigación que se llevará a cabo será de tipo Cuantitativo. De esta manera se podrá recolectar los datos necesarios para el debido análisis.

### **Población**

La población propuesta serán los colaboradores de la empresa Coinguayas S.A desde los más nuevos a los más viejos, incluyendo aquellos que ya han dejado la organización con una población total de 60 colaboradores.

### **Muestra**

La muestra contará con un total de 52 colaboradores, 25 colaboradores jóvenes, 27 colaboradores experimentados.

Dentro de nuestra muestra tenemos jóvenes de 22-24 años y veteranos desde 30-55 años.

## Operacionalización de las variables

Variable	Concepto	Indicadores	Instrumentos	Dimensiones
<b>Engagement</b>	el compromiso que tienen los colaboradores dentro de la organización al desenvolverse día a día en sus actividades diarias	Mediante el uso de la encuesta se podrá medir cada una de las dimensiones del engagement	Encuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) vigor,</li> <li>b) dedicación</li> <li>c) absorción</li> </ul>
<b>Satisfacción</b>	el conjunto de los aspectos psicológicos importantes como las reacciones afectivas y cognitivas	Como la anterior, se usará la encuesta para poder medir la variable y sus dimensiones.	Encuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• las condiciones de trabajo</li> <li>• la supervisión y evaluación</li> <li>• los aspectos salariales</li> <li>• el desarrollo profesional</li> <li>• el liderazgo</li> <li>• compañerismo</li> </ul>

## Herramientas e instrumentos

Las herramientas a utilizar son dos encuestas, las anteriormente mencionadas, los cuestionarios UWES para medir engagement y el cuestionario NTP-213 para medir la satisfacción.

**La herramienta UWES:** herramienta desarrollada por (Salanova & Schaufeli, 2009), esta herramienta permite medir mediante 17 ítems, el engagement que sienten o tienen los colaboradores de una empresa ante su trabajo y como mediante los resultados, permite conocer la realidad del trabajador.

Los tipos de pregunta que se toman en esta prueba son preguntas que permitan de manera positiva conocer las diversas variables que se presentan en la prueba que al final permitirá conocer el engagement de los trabajadores, estas variables dentro de las preguntas son 4, son preguntas que permitan conocer la validez factorial de la prueba, la correlación interna, la estabilidad transcultural, la consistencia interna y la estabilidad, originalmente la prueba consistía de 24 ítems, pero actualmente se han reducido a 17, la validez de la prueba UWES se encuentra en 3 trabajos, el engagement en el trabajo y burnout, engagement en el trabajo y adicción al trabajo y las posibles causas del engagement en el trabajo, estas 3 pruebas permitieron a los autores validar a nivel internacional la prueba UWES frente a la comunidad científica. Plasmar los tipos de respuesta.

**Tabla N° 1**  
*Dimensiones y sus preguntas respectivas del engagement.*

<i>Dimensiones</i>	<i>Preguntas</i>
<b>i. vigor</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En mi trabajo me siento lleno de energía</li> <li>• Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo</li> <li>• Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo</li> </ul>
<b>ii. dedicación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estoy entusiasmado con mi trabajo</li> <li>• Mi trabajo me inspira</li> <li>• Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estoy orgulloso del trabajo que hago</li> <li>• Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo</li> <li>• Mi trabajo es retador</li> <li>• Soy muy persistente en mi trabajo</li> <li>• Me es difícil ‘desconectarme’ de mi trabajo</li> </ul>
<p><b>iii. absorción</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mi trabajo está lleno de significado y propósito</li> <li>• El tiempo vuela cuando estoy trabajando</li> <li>• Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí</li> <li>• Estoy inmerso en mi trabajo</li> <li>• Me “dejo llevar” por mi trabajo</li> <li>• Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando</li> </ul>

**Notas:** Las opciones de preguntas y las dimensiones respectivas fueron tomadas de la prueba UWES para poder medir la satisfacción creadas por: (Salanova & Schaufeli, 2009)

**La prueba NTP-213:** la prueba NTP-213 trata en primer lugar de describir el índice cuantitativo general y específico de la satisfacción laboral, de una

manera sencilla para su puntualización y con la posibilidad de una aplicación colectiva, desarrollada bajo los trabajos posteriores de Herzberg y Crozier en EE.UU. y Francia respectivamente esta versión desarrollada por (Cantera López, 1891) busca lo mismo que sus predecesores, conocer y entender la satisfacción en el trabajo así como medirla y analizarla para su debido cuidado.

Esta prueba consta de 10 ítems de múltiples selecciones permite conocer de manera unitaria o general (dependiendo el tipo de muestra a tomar) los niveles de satisfacción de los trabajadores. Precisar la razón de por qué se usan las 8 primeras incluida el consejo de los autores.

**Tabla N° 2**  
**Dimensiones de la Satisfacción y sus preguntas respectivas.**

Dimensiones	Preguntas
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Las condiciones de trabajo</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ ¿Con el tipo de trabajo que hace?</li> <li>❖ ¿Con la organización del trabajo que actualmente tiene?</li> <li>❖ Que satisfacción tiene usted en su empresa</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Los aspectos salariales</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Usted está satisfecho con su salario?</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>El desarrollo profesional</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Con sus posibilidades de ascenso?</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>El liderazgo</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Con los Jefes y superiores?</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Compañerismo</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ ¿Con los empleados que dependen de Uds.?</li> <li>❖ ¿Con los compañeros?</li> </ul>

**Notas:** Tabla de las Dimensiones adaptadas del autor (Locke, 1976) junto a las Preguntas de la prueba NTP-213

## **Procedimiento**

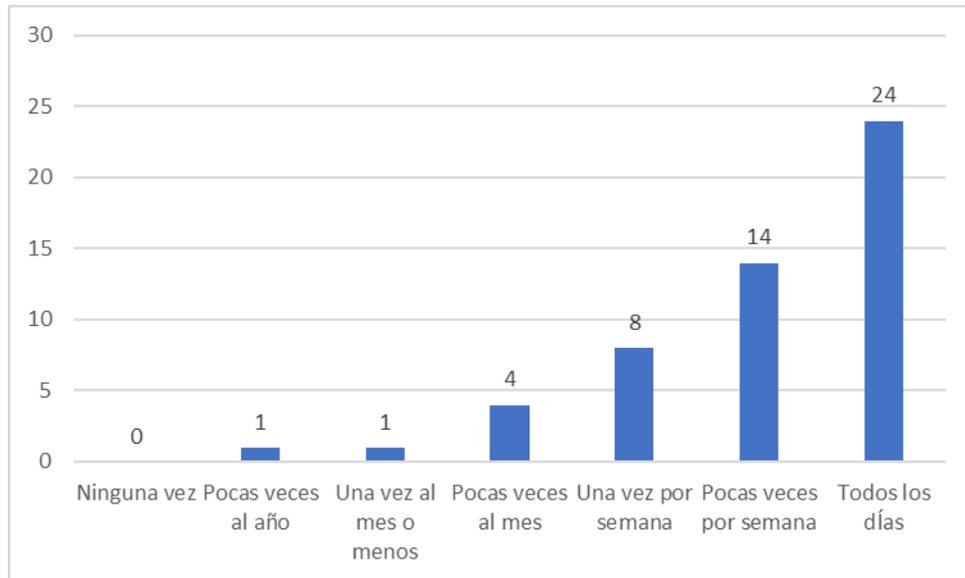
El procedimiento se llevó a cabo de manera virtual, a cada miembro se les comunicó por las vías de comunicación de la empresa y se entregó cada encuesta por medio de google forms para su debido desarrollo, luego de recibir las 52 encuestas completas, se procedió a realizar la tabulación de datos necesaria para identificar las falencias dentro de ambas variables y poder desarrollar la propuesta necesaria frente a cualquier problemática que aparezca.

#### iv. Análisis de resultados

##### Encuesta de bienestar y trabajo UWES

##### Figura N° 4

Resultados de la pregunta del engagement. Pregunta En mi trabajo me siento lleno de energía.



**Nota:** Figura de porcentajes desarrollada en base a las respuestas de la prueba UWES por: (Vanegas, 2022)

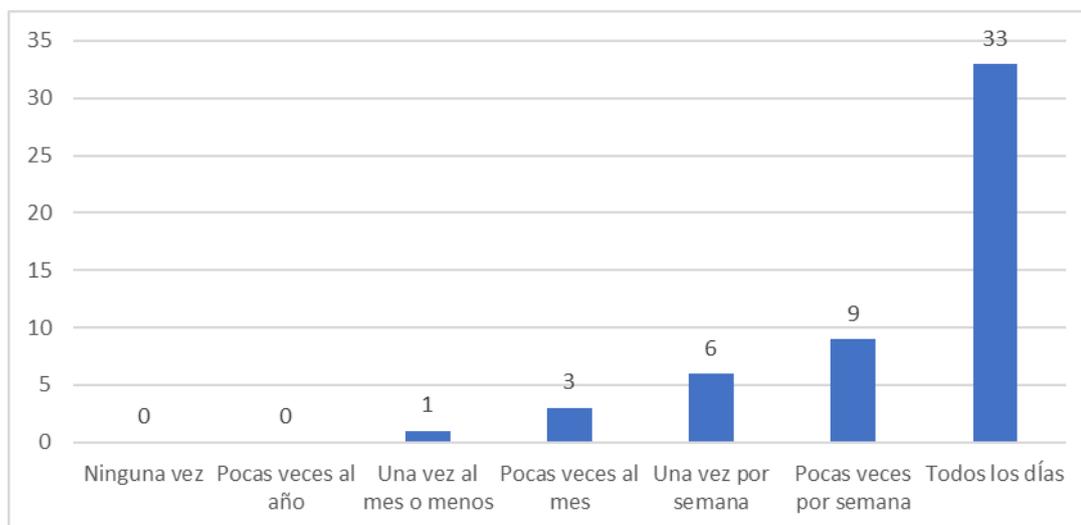
**Una nota Especifica:** Dentro de esta tabla se puede llegar a visualizar cuantas veces fueron seleccionadas cada opción de respuesta.

De acuerdo a la figura 4, se puede apreciar que 24 personas contestaron que todos los días se sienten llenos de energía en el trabajo, a diferencia de los 14 trabajadores los cuales contestaron que pocas veces por semana, mientras unas 8 personas respondieron solo una vez por semana, 4 colaboradores indicaron solo pocas veces al mes, 1 persona respondió que una vez al mes o menos y 1 señaló que pocas veces al año. La opción de ninguna vez quedó vacía.

Las respuestas dieron a entender que en la gran mayoría de los empleados se sienten llenos de energía en su trabajo, ya sea pocas veces a la semana o todos los días.

### Figura N° 5

Resultados de la pregunta del engagement. Pregunta: Mi trabajo me llena de significado y propósito.



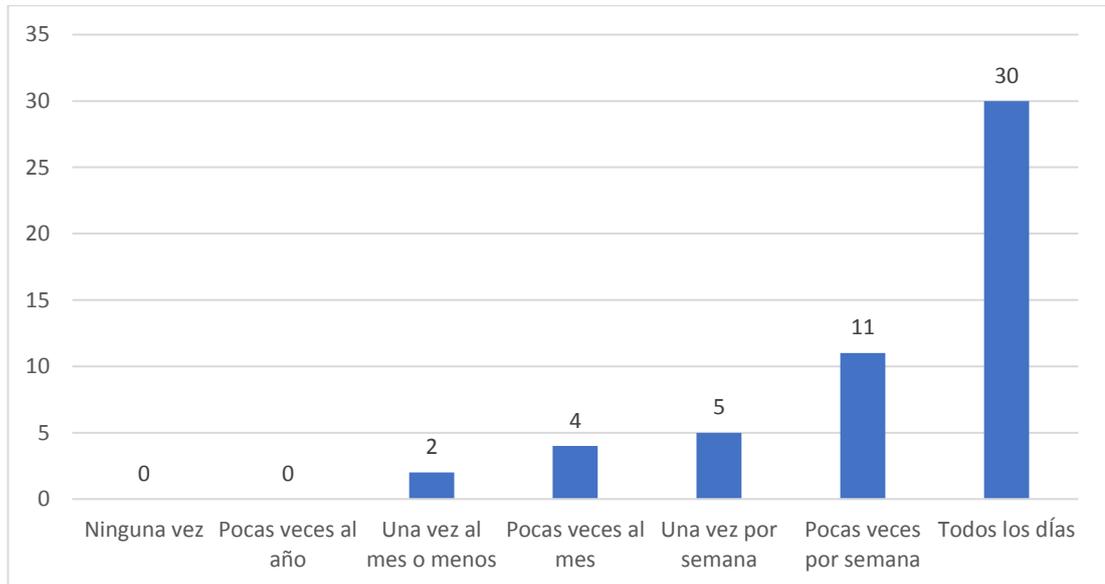
**Notas:** Figura de porcentajes desarrollada en base a las respuestas de la prueba **UWES** por: (Vanegas, 2022)

De acuerdo a la figura 5, 33 colaboradores contestaron todos los días el trabajo se encuentra lleno de significado y propósito para ellos, mientras que 9 personas respondieron que solo lo sentían unas pocas veces por semana, 6 empleados señalaron que una vez por semana, en contraste con 3 colaboradores que indicaron solo unas pocas veces al mes, y 1 persona dijo que una vez al mes o menos. Las opciones pocas veces al año y ninguna vez permanecieron sin respuesta.

En el cuadro se puede apreciar que más de la mitad de los colaboradores todos los días encuentran su trabajo lleno de significado y energía.

### Figura N° 6

Resultados de la pregunta del engagement. Pregunta: el tiempo vuela cuando estoy trabajando.



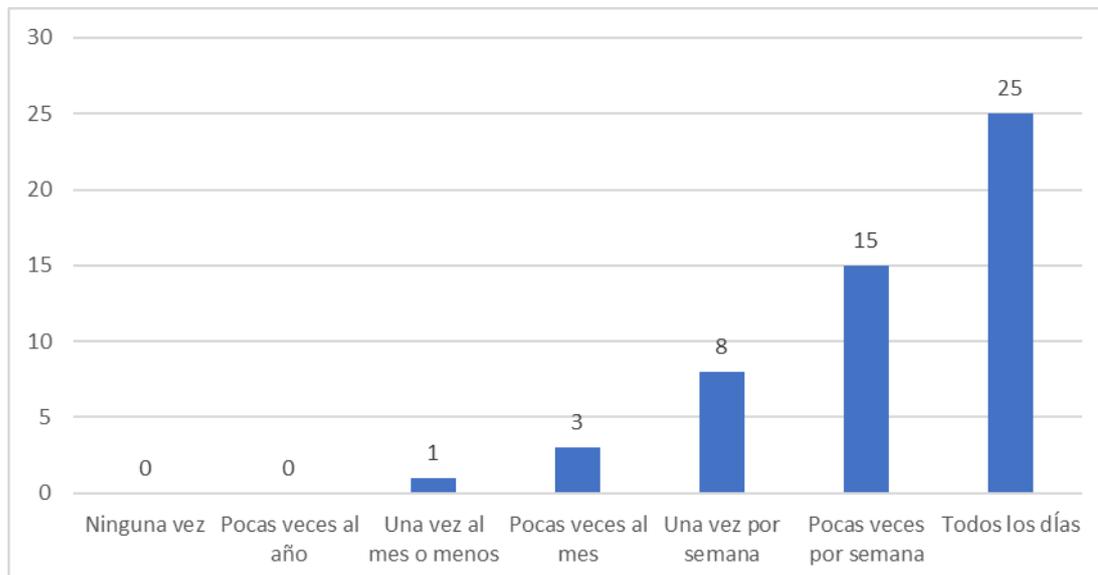
**Nota:** Figura de porcentajes desarrollada en base a las respuestas de la prueba UWES desarrollada por: (Vanegas, 2022)

De acuerdo a la figura 6, esta figura trata sobre la pregunta, de si el tiempo vuela cuando se está trabajando. Aquí, 30 de los trabajadores contestaron que todos los días, 11 personas indicaron que sienten el tiempo volar en el trabajo pocas veces por semana, en cambio 5 trabajadores respondieron una vez por semana, 4 empleados señalaron que pocas veces al mes sienten que el tiempo vuela cuando trabajan y por último solo 2 personas dijeron que una vez al mes o menos. Ninguno de los encuestados seleccionó los campos pocas veces al año ni ninguna vez.

Claramente se puede observar que para la mayoría de los trabajadores el tiempo vuela cuando están trabajando todos los días.

### Figura N° 7

Resultados de la pregunta del engagement. Pregunta: Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo.



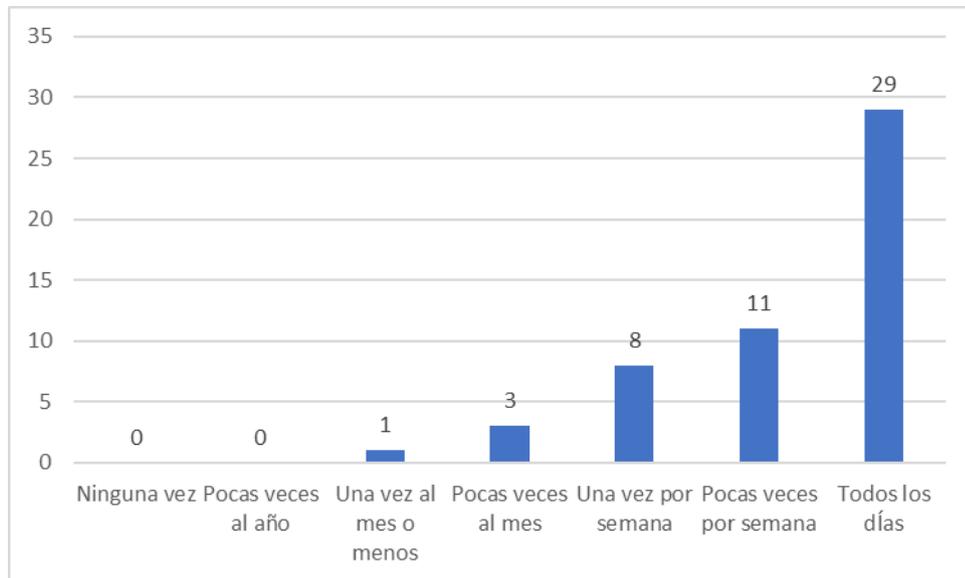
**Nota:** Figura de porcentajes desarrollada en base a las respuestas de la prueba UWES desarrollada por: (Vanegas, 2022)

De acuerdo a la figura 7, 25 personas señalaron que son fuertes y vigorosas en sus trabajos todos los días, 15 colaboradores por otro lado pusieron pocas veces por semana, 8 trabajadores contestaron ser fuertes y vigorosos una vez por semana, 3 personas indicaron serlo pocas veces al mes y 1 sola puso una vez al mes o menos. Al igual que el cuadro anterior, los dos primeros campos permanecieron vacíos.

En el cuadro se logra destacar que la mayor parte de los empleados ya sea todos los días o pocas veces por semana, son fuertes y vigorosos en el trabajo.

### Figura N° 8

Resultados de la pregunta del engagement. Pregunta: *Estoy entusiasmado con mi trabajo.*



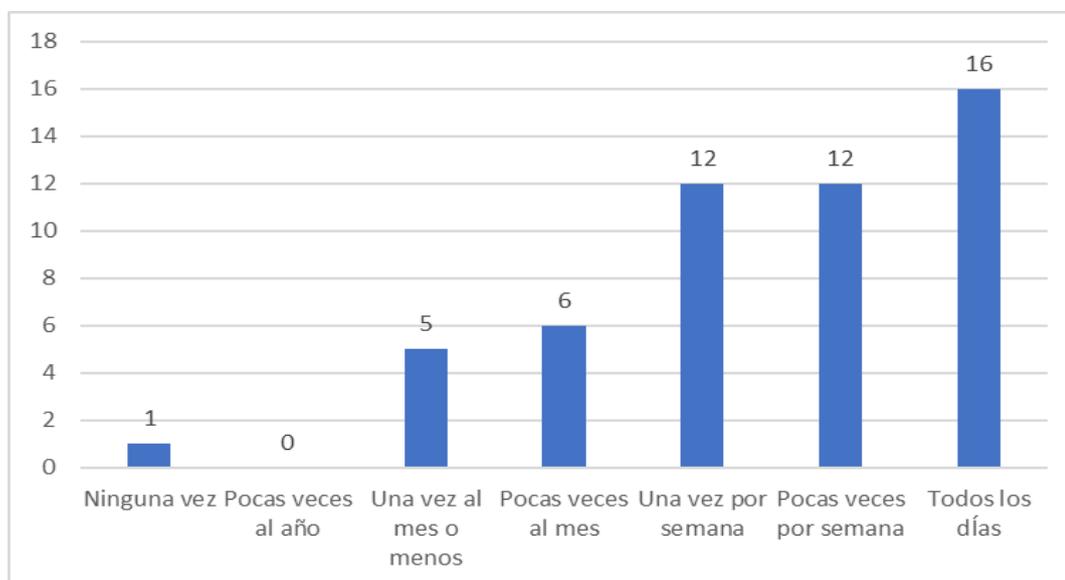
**Nota:** Figura de porcentajes desarrollada en base a las respuestas de la prueba UWES **desarrollada por:** (Vanegas, 2022)

De acuerdo a la figura 8, un gran número de 29 empleados contestaron que todos los días se encuentran entusiasmados con su trabajo, mientras que 11 personas indicaron sentirse así unas pocas veces por semana, 8 colaboradores respondieron una vez por semana encontrarse entusiasmados, unos 3 trabajadores escogieron pocas veces al mes y 1 persona seleccionó una vez al mes o menos. No hubo contestación en cuando a las opciones pocas veces al año y ninguna vez.

En la presente gráfica se muestra que más de la mitad de los encuestados indican estar entusiasmados con su trabajo todos los días..

Figura N° 9

*Resultados de la pregunta del engagement. Pregunta: Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mi*



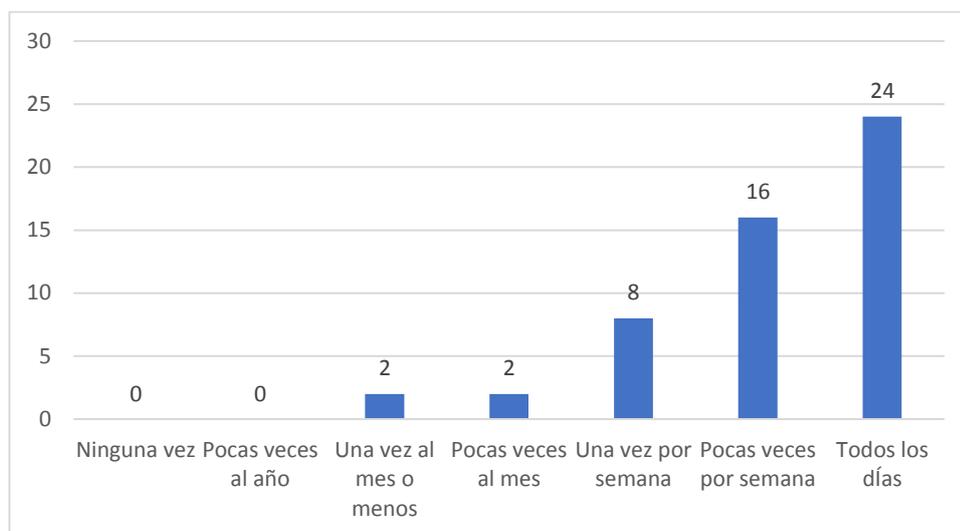
**Nota:** Figura de porcentajes desarrollada en base a las respuestas de la prueba UWES **desarrollada por:** (Vanegas, 2022)

De acuerdo a la figura 9, cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa a mi alrededor, 16 personas señalaron la opción de todos los días, mientras que un número igual de 12 colaboradores respondieron pocas veces por semana y una vez por semana, 6 empleados contestaron olvidar todo lo que pasa a su alrededor cuando trabajo pocas veces al mes, 5 personas indicaron una vez al mes o menos, y solo una escogió la opción de ninguna vez.

En el grafico se observa que la mayoría de los colaboradores, en gran parte, logra olvidarse de lo que pasa a su alrededor cuando se encuentran trabajando.

**Figura N° 10**

**Resultados de la pregunta del engagement. Pregunta: Mi trabajo me inspira.**



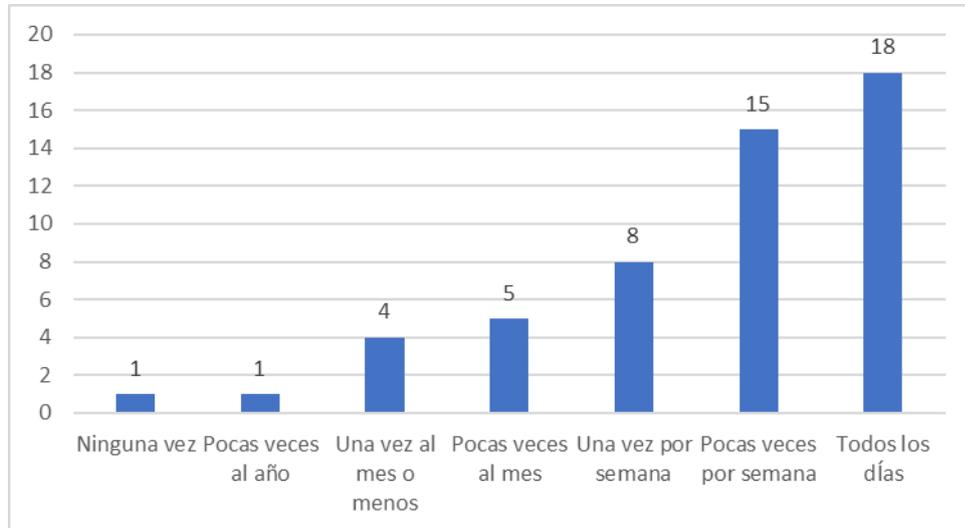
**Notas:** Figura de porcentajes desarrollada en base a las respuestas de la prueba UWES **desarrollada por:** (Vanegas, 2022)

De acuerdo a la figura 10, 24 colaboradores respondieron que el trabajo los inspira todos los días, unas 16 personas señalaron pocas veces por semana, 8 trabajadores contestaron una vez por semana, mientras que un número igual de 2 personas escogieron que el trabajo los inspira pocas veces al mes y una vez al mes o menos, dejando sin selección las opciones de pocas veces al año y ninguna vez

El gráfico expone como gran parte de los colaboradores se encuentran de acuerdo con que el trabajo los inspira ya sea pocas veces por semana o todos los días.

### Figura N° 11

Resultados de la pregunta del engagement. Pregunta: Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar.



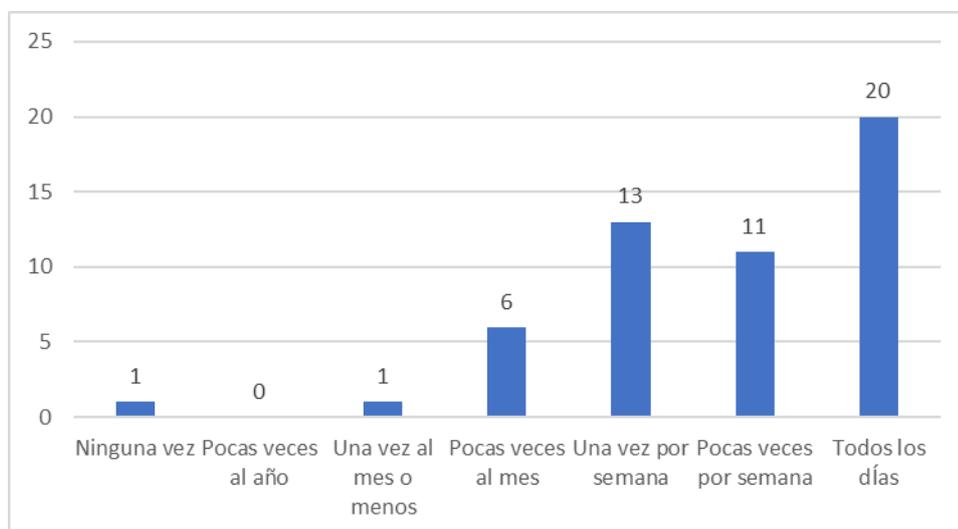
**Notas:** Figura de porcentajes desarrollada en base a las respuestas de la prueba UWES desarrollada por: (Vanegas, 2022)

De acuerdo a la figura 11, habla sobre si cuando el empleado se levanta por las mañanas tiene ganas de ir a trabajar, a lo que 18 de ellos respondieron que sí, todos los días, 15 en cambio pusieron que pocas veces por semana, mientras unos 8 colaboradores contestaron que una vez por semana tienen ganas de ir a trabajar, 5 personas señalaron pocas veces al mes, 4 empleados indicaron una vez al mes o menos y un número igual de 1 persona contestaron pocas veces al año y ninguna vez.

Este gráfico hace notar que, a pesar de que la gran mayoría de trabajadores se levanta por las mañanas con ganas de ejercer su cargo, existen algunos que tienen pocas ganas o ninguna de hacerlo.

## Figura N° 12

Resultados de la pregunta del engagement. Pregunta: Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo.



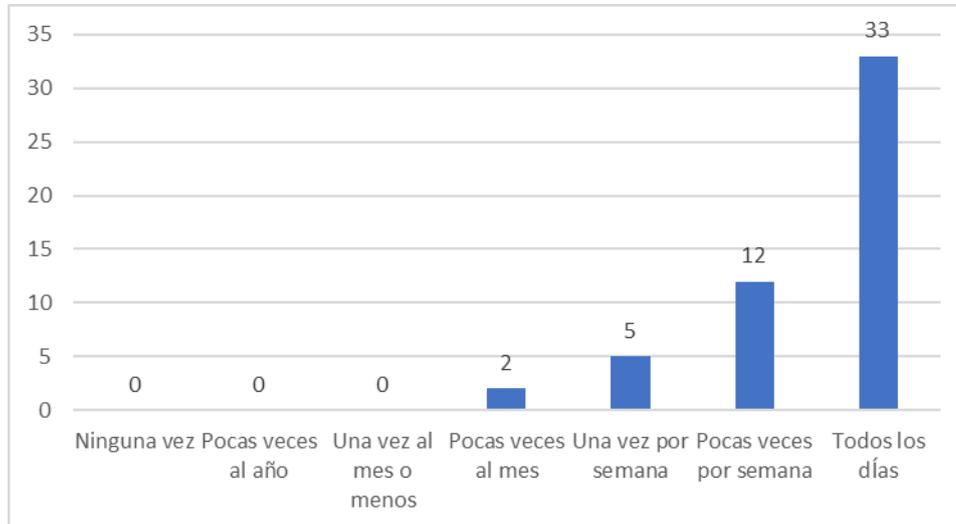
**Notas:** Figura de porcentajes desarrollada en base a las respuestas de la prueba UWES **desarrollada por:** (Vanegas, 2022)

De acuerdo a la figura.12, los 52 colaboradores que se encuestaron, 20 respondieron que todos los días se encuentran feliz cuando están absortos en su trabajo, 11 pusieron pocas veces por semanas, mientras que 13 empleados contestaron una vez por semana, 6 en cambio pusieron que pocas veces al mes son felices cuando están absortos trabajando, 1 persona contestó que una vez al mes o menos, y 1 respondió que ninguna vez. El campo pocas veces al año quedó vacío.

En el gráfico se muestra que la mayor parte de los trabajadores pasan más días felices estando absortos en el trabajo mientras que alguno lo están pocas veces o nada.

**Figura N° 13**

**Resultados de la pregunta del engagement. Pregunta: Estoy orgulloso del trabajo que hago.**



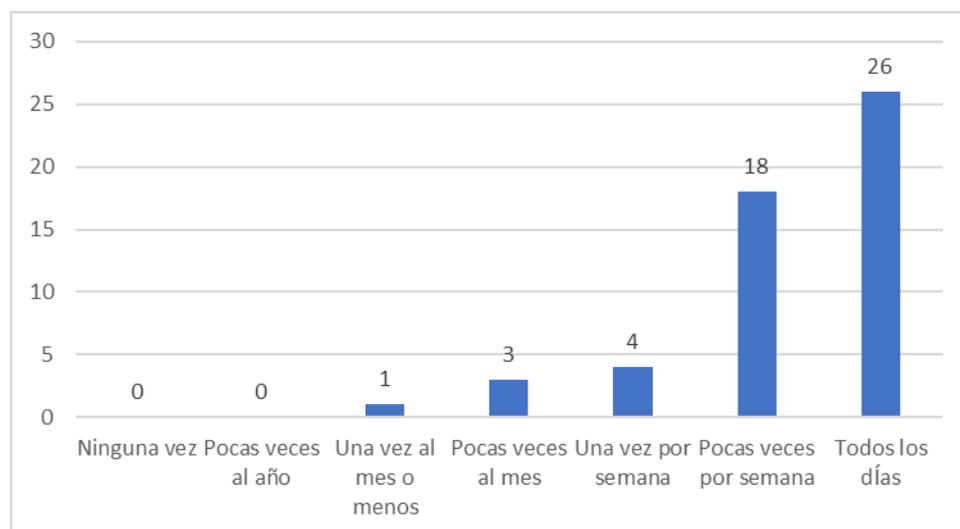
**Notas:** Figura de porcentajes desarrollada en base a las respuestas de la prueba UWES **desarrollada por:** (Vanegas, 2022)

De acuerdo a la figura 13, 33 personas contestaron que todos los días están orgullosos del trabajo que hacen, unos 12 pusieron pocas veces por semanas, 5 colaboradores señalaron sentirse orgullosos una vez por semana y solo 2 personas respondieron pocas veces al mes. En esta ocasión, los tres primeros campos permanecieron vacíos.

Sin duda alguna en este grafico se puede observar que la mayor parte de los colaboradores durante una gran cantidad de días están orgullosos del trabajo que realizan.

**Figura N° 14**

**Resultados de la pregunta del engagement. Pregunta: Estoy inmerso en mi trabajo**



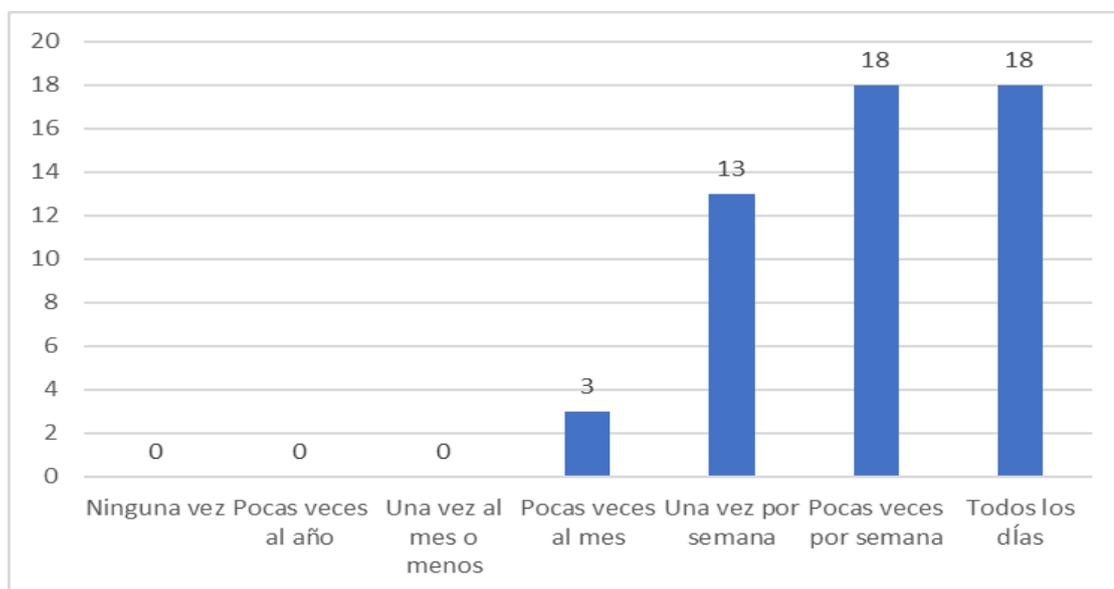
**Notas:** Figura de porcentajes desarrollada en base a las respuestas de la prueba UWES **desarrollada por:** (Vanegas, 2022)

De acuerdo a la figura 14, 26 colaboradores se encuentran inmersos en su trabajo todos los días, siguiendo 18 personas que indicaron estar inmersos pocas veces por semana, mientras que 4 empleados solo lo están una vez por semana, 3 pocas veces al mes están inmersos en sus trabajos, y solo 1 se encuentra así una vez al mes o menos. Las opciones pocas veces al año y ninguna vez no fueron seleccionadas.

En la gráfica de arriba se observa que la mayor parte de los encuestados pasan sus días inmersos en el trabajo mientras que una menor cantidad no tanto.

**Figura N° 15**

**Resultados de la pregunta del engagement. Pregunta: Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo.**

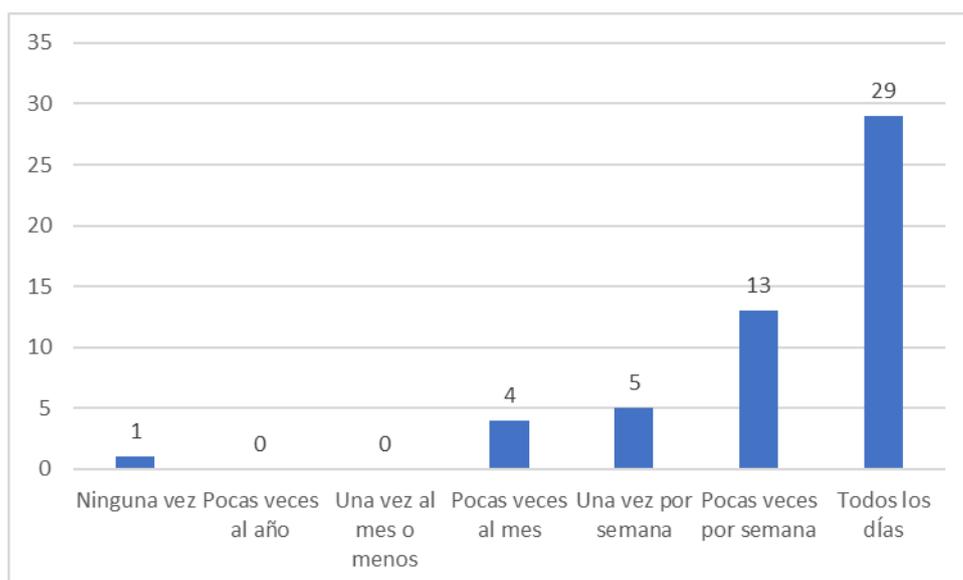


**Notas:** Figura de porcentajes desarrollada en base a las respuestas de la prueba UWES **desarrollada por:** (Vanegas, 2022)

De acuerdo a la figura 15, un número igual de 18 empleados pueden continuar trabajando durante largos periodos de tiempo todos los días y pocas veces por semana, mientras que 13 personas señalaron que solo lo pueden hacer una vez por semana, y 3 trabajadores pusieron pocas veces al mes. Los tres primeros campos de respuesta quedaron vacíos.

El cuadro indica que la gran mayoría logra continuar trabajando duran largos periodos de tiempo y solo unos cuantos colaboradores pocas veces.

Figura N° 16 Resultados de la pregunta del engagement. Pregunta: Mi trabajo es retador.

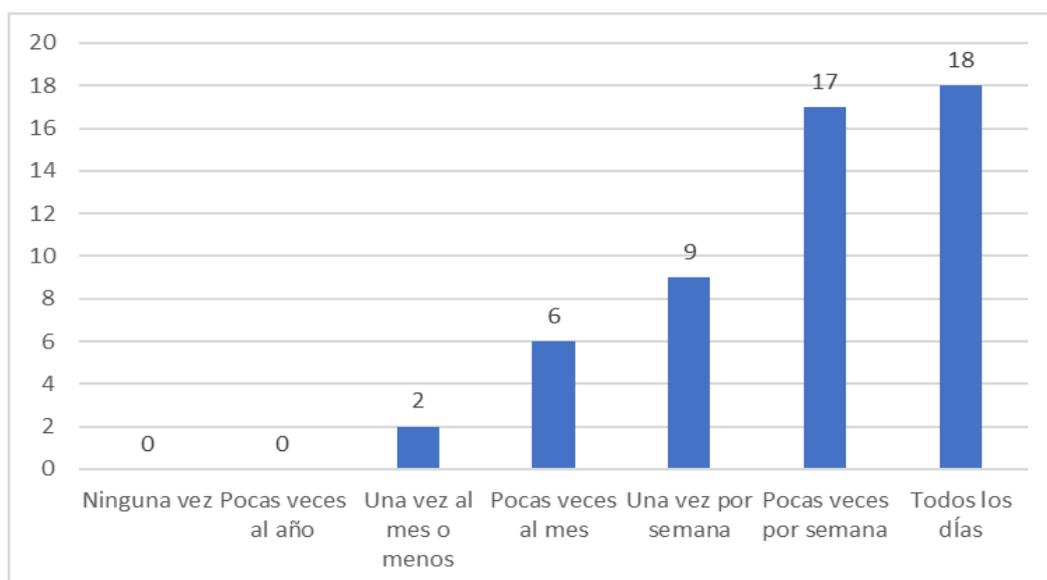


**Notas:** Figura de porcentajes desarrollada en base a las respuestas de la prueba UWES **desarrollada por:** (Vanegas, 2022)

De acuerdo a la figura 16, dentro del enunciado mi trabajo es retador solo 29 colaboradores han encontrado que su labor es retadora todos los días, 13 en cambio pusieron que es retador pocas veces por semana, 5 contestaron una vez por semana, 4 personas señalaron la opción de pocas veces al mes, y una sola persona puso ninguna vez. El campo pocas veces al año permaneció vacío.

Se puede apreciar en el grafico que la mayor parte de los colaboradores encuentran en una gran cantidad de días que s trabajo es retador.

Figura N° 17 Resultados de la pregunta del engagement. Pregunta: Me “dejo llevar” por mi trabajo

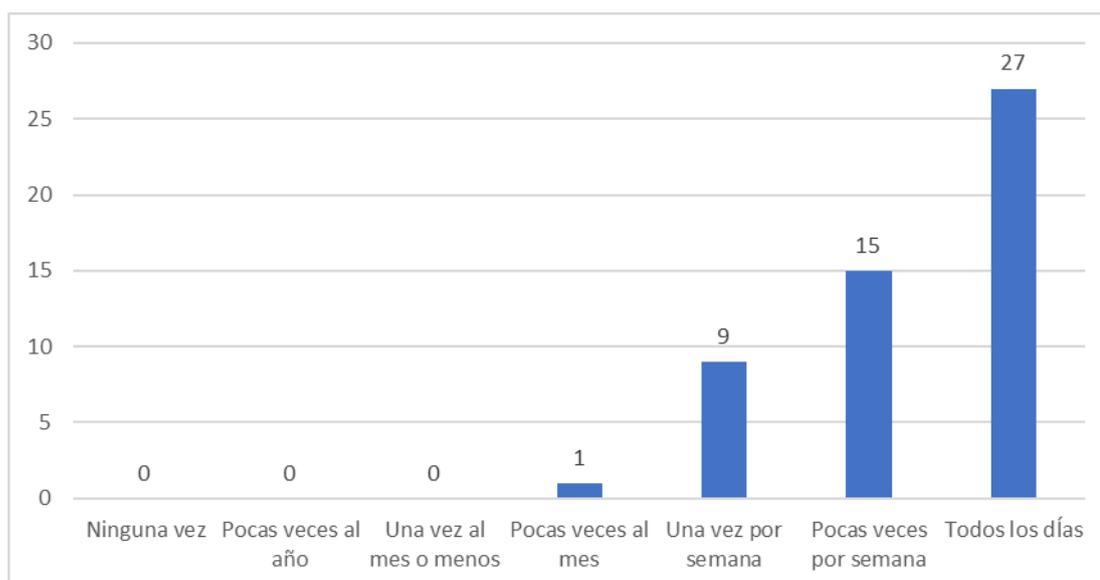


**Notas:** Figura de porcentajes desarrollada en base a las respuestas de la prueba UWES **desarrollada por:** (Vanegas, 2022)

De acuerdo a la figura 17, se observa que 18 de los colaboradores señalaron que todos los días se dejan llevar por su trabajo, mientras que 17 pusieron pocas veces por semana, un menor número de 9 personas contestaron una vez por semana, 6 trabajadores respondieron pocas veces al mes y solo 2 trabajadores indicaron una vez al mes o menos. Las dos primeras opciones de respuestas no fueron escogidas.

El gráfico establece que los colaboradores si se dejan llevar por su trabajo en el día a día y solo una menor cantidad no lo hace.

Figura N° 18 Resultados de la pregunta del engagement. Pregunta: Soy muy persistente en mi trabajo

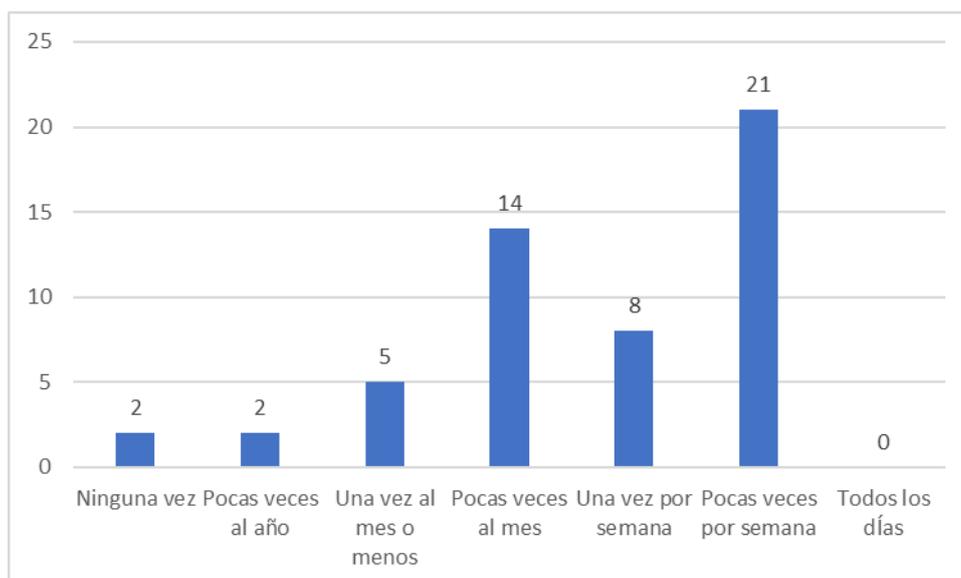


**Notas:** Figura de porcentajes desarrollada en base a las respuestas de la prueba UWES **desarrollada por:** (Vanegas, 2022)

De acuerdo a la figura 18, trata de la persistencia, 27 trabajadores contestaron que todos los días ellos son muy persistentes en su trabajo, 15 de los empleados en cambio respondieron que solo los son pocas veces por semana, 9 pusieron una vez por semana y 1 persona seleccionó pocas veces al mes. Los primeros tres campos de respuesta no fueron seleccionados.

En el gráfico se destaca en gran parte que existe una persistencia al momento de trabajar durante muchos días por parte de los colaboradores.

Figura N° 19 Resultados de la pregunta del engagement. Pregunta: Me es difícil 'desconectarme' de mi trabajo.

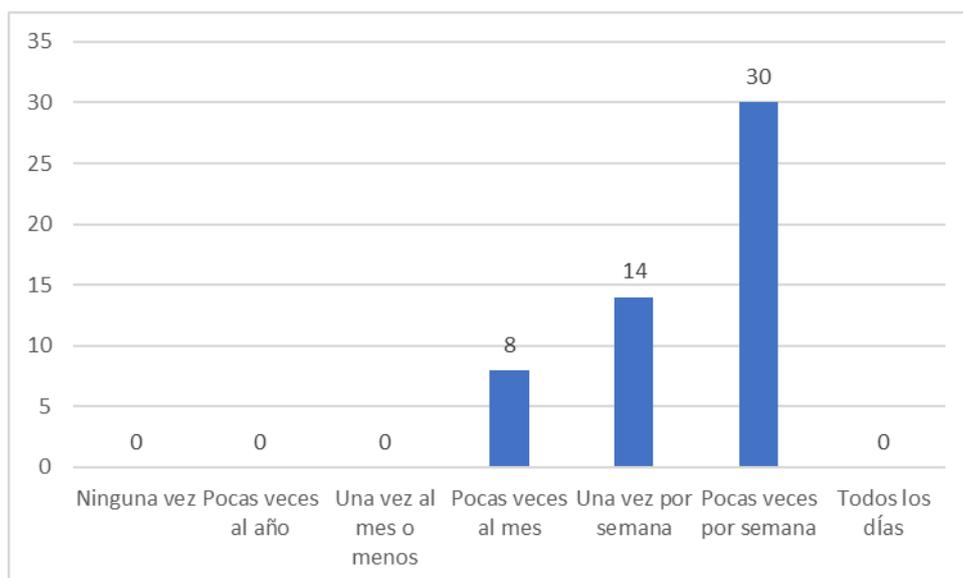


**Notas:** Figura de porcentajes desarrollada en base a las respuestas de la prueba UWES **desarrollada por:** (Vanegas, 2022)

De acuerdo a la figura 19, un total de 21 colaboradores señalaron que les resulta difícil desconectarse del trabajo pocas veces por semana, 8 trabajadores contestaron una vez por semana, mientras que 14 personas respondieron pocas veces al mes, 5 indicaron que les resultaba difícil desconectarse una vez al mes o menos, mientras que un número igual a 2 seleccionó pocas veces al año y ninguna vez. La última opción de todos los días no fue seleccionada.

El presente cuadro da a entender que los colaboradores se encuentran muy implicados en su trabajo, ya que les cuesta desconectarse de él.

Figura N° 20 Resultados de la pregunta del engagement. Pregunta: Incluso cuando las cosas no van bien, continuo trabajando.

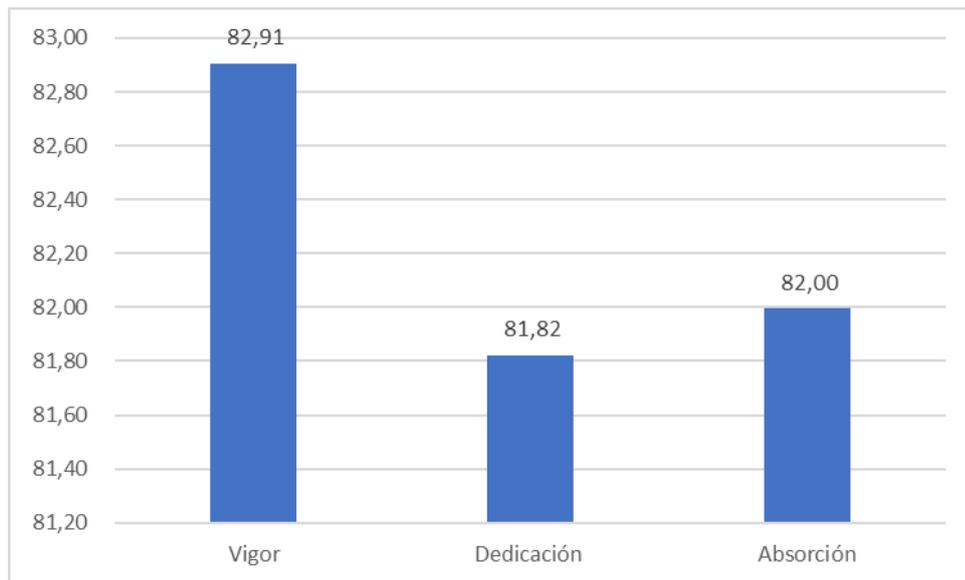


**Notas:** Figura de porcentajes desarrollada en base a las respuestas de la prueba UWES **desarrollada por:** (Vanegas, 2022)

De acuerdo a la figura 20, 30 de los colaboradores respondieron que pocas veces por semana continúan trabajando incluso cuando las cosas no van bien, mientras que 14 personas contestaron que esto les sucede una vez por semana y 8 empleados señalaron que les pasa pocas veces al mes. Los primeros tres campos de respuesta y el último quedaron vacíos.

En el gráfico se puede apreciar el hecho de que los colaboradores pocas veces continúan realizando su labor aun cuando las cosas no salen como esperaban.

Figura N° 21 Porcentajes finales de las dimensiones del engagement.



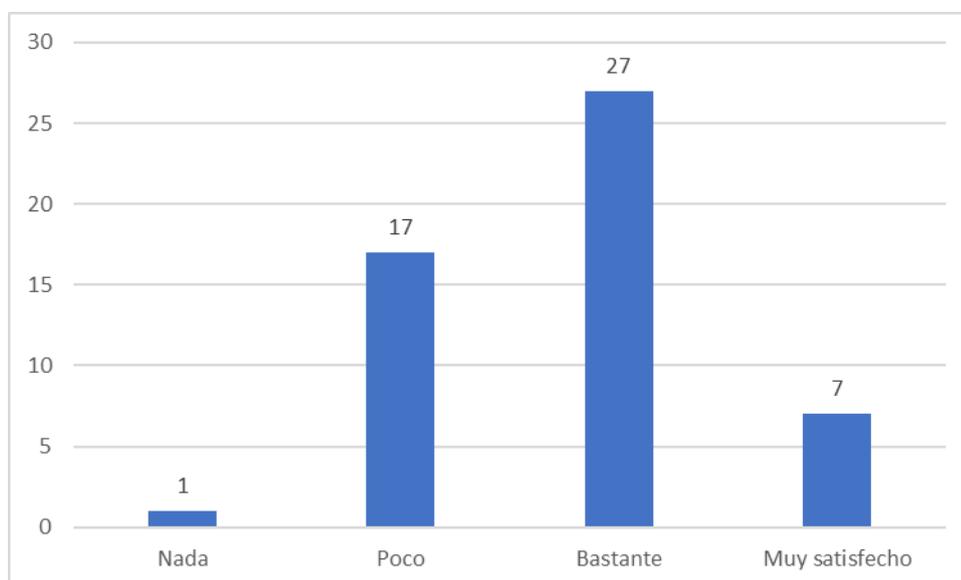
**Notas:** Figura de muestra de los porcentajes totales de las dimensiones del engagement por: (Vanegas, 2022)

De acuerdo a la figura 21, una vez obtenidos los resultados de la prueba, se procedió a pasar los puntajes obtenidos en cada dimensión a centiles. Aunque no es mucha la diferencia, igual se puede apreciar que la dimensión de vigor del engagement es la que mayor valor tiene, con un 82.91. Luego sigue la dimensión de absorción con un 82.00 y por último está la dimensión de dedicación con un valor de 81.82.

## Cuestionario sobre satisfacción en el trabajo

Figura N° 22

Resultados de la pregunta de la satisfacción: ¿Está usted satisfecho con su salario?.



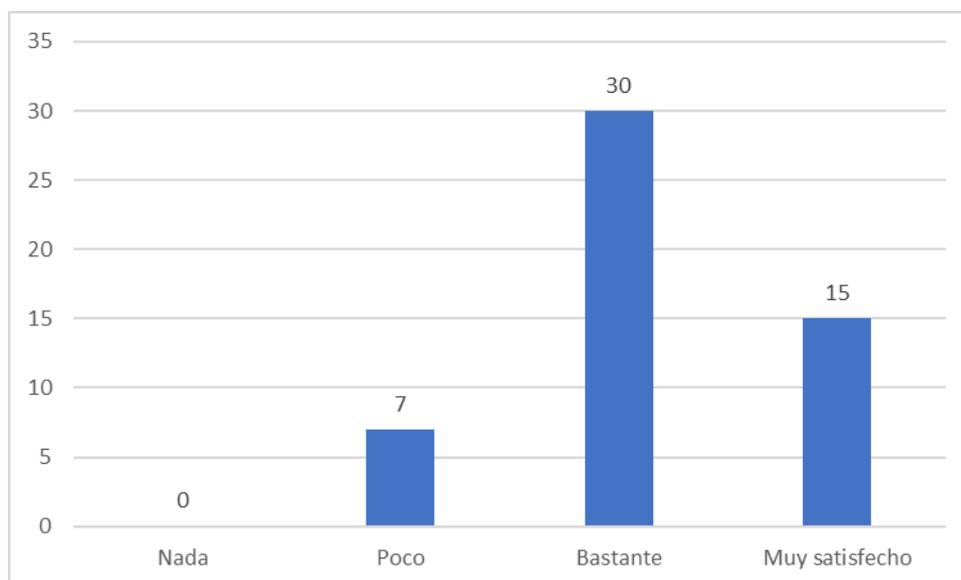
**Notas:** Figura de porcentajes desarrollada en base a las respuestas de la prueba NTP-213 desarrollada por: (Vanegas, 2022)

De acuerdo a la figura 22, 27 de los encuestados contestaron que se sienten bastantes satisfechos con el salario que tienen actualmente, unas 17 personas respondieron que solo están un poco satisfechas, 7 trabajadores señalaron que están muy satisfechas, mientras que 1 persona no está para nada satisfecha con su salario actual.

La gráfica representa de manera clara que un gran número de los colaboradores encuestados se encuentran satisfechos con sus salarios.

### Figura N° 23

Resultados de la pregunta de la satisfacción: ¿Con el tipo de trabajo que hace?



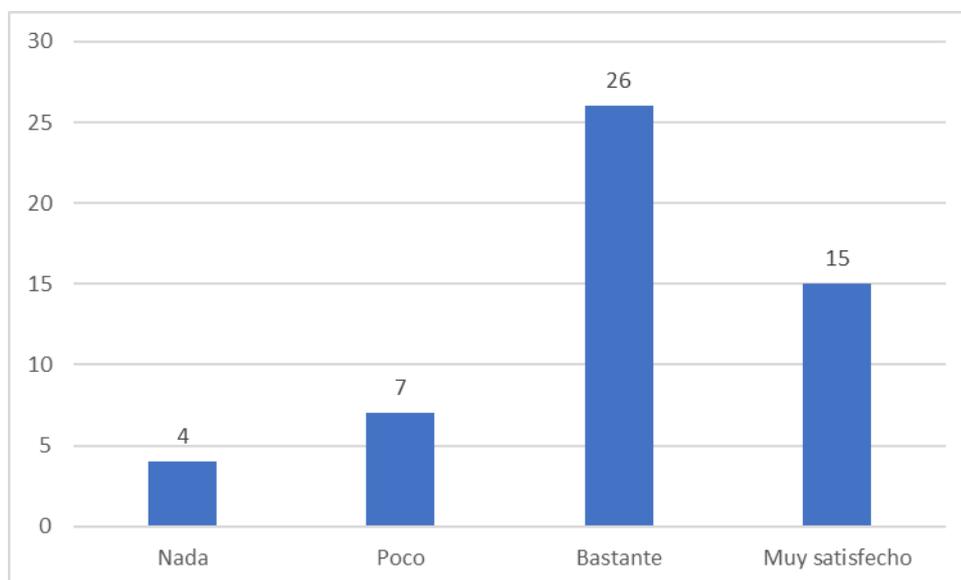
**Notas:** Figura de porcentajes desarrollada en base a las respuestas de la prueba NTP-213 desarrollada por: (Vanegas, 2022)

De acuerdo a la figura 23, 30 de los encuestados indicaron que se encuentran bastante satisfechos con el tipo de trabajo que realizan en su día a día, mientras unos 15 empleados respondieron que si están muy satisfechos y unas 7 personas pusieron que estaban poco satisfechas. La última opción de respuesta quedó en blanco.

En el cuadro se destaca que más de la mitad de los colaboradores se encuentran en mayor cantidad satisfechos con el tipo de trabajo que llevan a cabo en la empresa.

### Figura N° 24

*Resultados de la pregunta de la satisfacción: ¿Con los empleados que dependen de usted?*



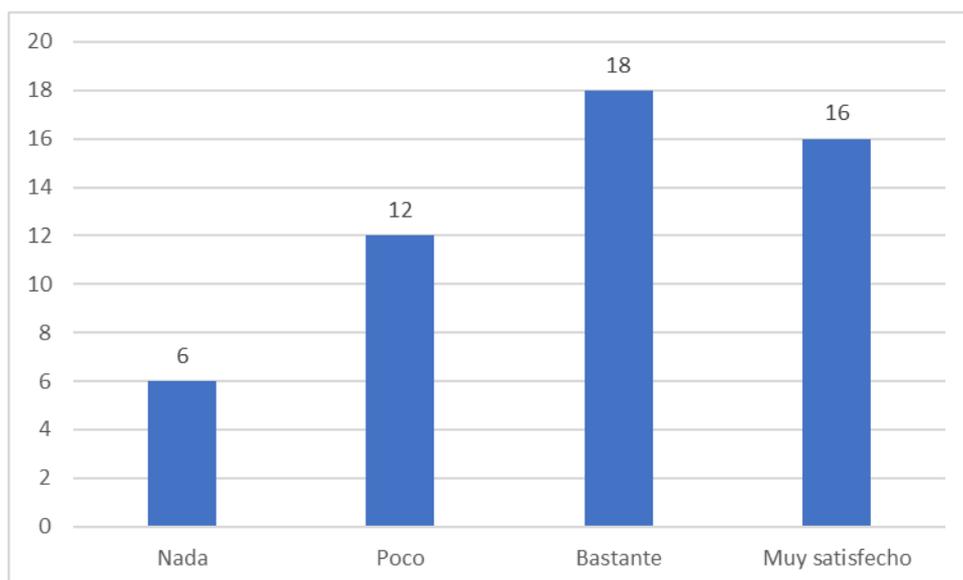
**Notas:** Figura de porcentajes desarrollada en base a las respuestas de la prueba NTP-213 desarrollada por: (Vanegas, 2022)

De acuerdo a la figura 24, se puede mencionar que 26 personas están bastante satisfechas con sus subordinados, mientras que 15 trabajadores respondieron que están muy satisfechos con ellos, unos 7 empleados se encuentran un poco satisfechos y 4 personas contestaron estar nada satisfechos con los empleados dependientes de ellos.

El gráfico demuestra que la mayoría de los colaboradores están satisfechos con los empleados que dependen de ellos mientras que por otro lado un menor número indica no estarlo.

**Figura N° 25**

*Resultados de la pregunta de la satisfacción: ¿Con los jefes y Superiores?.*



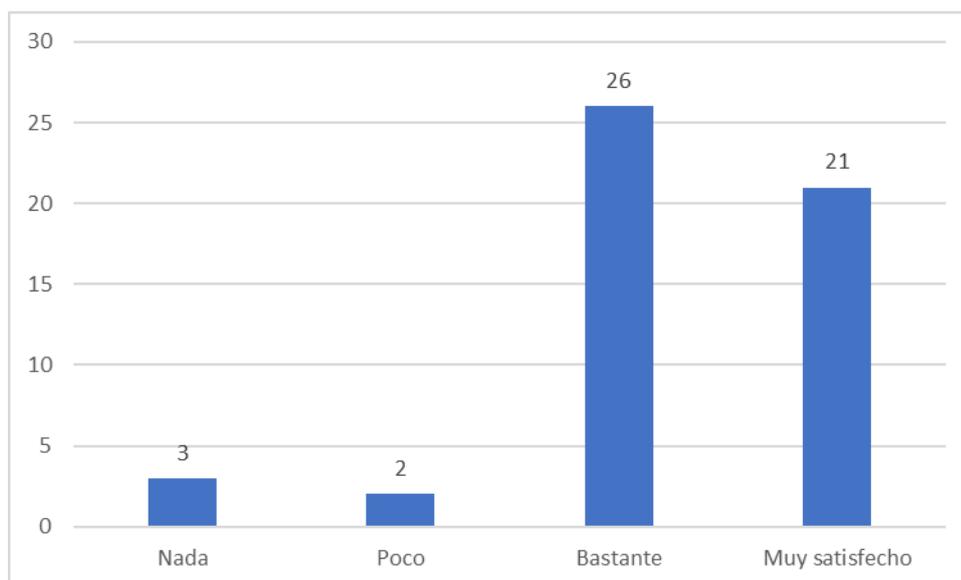
**Notas:** Figura de porcentajes desarrollada en base a las respuestas de la prueba NTP-213 desarrollada por: (Vanegas, 2022)

De acuerdo a la figura 25, 18 de los colaboradores contestaron estar satisfechos con los jefes y superiores, 16 personas respondieron estar muy satisfechos, 12 empleados indican estar poco satisfechos con sus jefes y superiores y unas 6 personas mencionan estar nada satisfechas con ellos.

De igual forma se logra observar en el gráfico que la mayoría de los encuestados están bastante o muy satisfechos con sus jefes y superiores dentro de la empresa.

### Figura N° 26

Resultados de la pregunta de la satisfacción: ¿Con los compañeros?



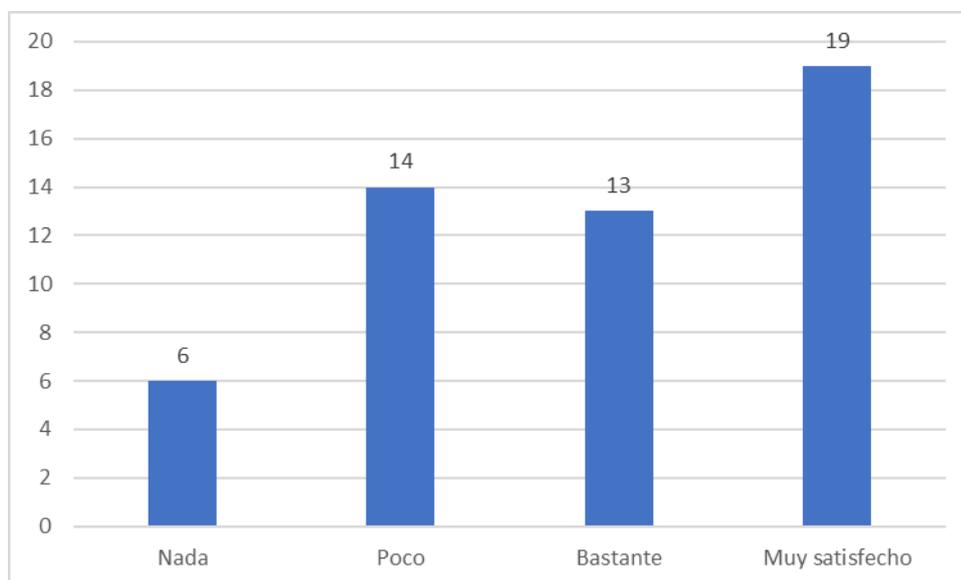
**Notas:** Figura de porcentajes desarrollada en base a las respuestas de la prueba NTP-213 desarrollada por: (Vanegas, 2022)

De acuerdo a la figura 26, 26 colaboradores señalaron estar bastantes satisfechos con sus compañeros de trabajo, mientras que 21 empleados mencionan estar muy satisfechos con ellos, 2 personas pusieron poco satisfechos y solo 3 trabajadores se encuentran nada satisfechos con los compañeros.

El cuadro presenta que casi la totalidad de los colaboradores encuestados se encuentran satisfechos con sus compañeros de trabajo.

### Figura N° 27

Resultados de la pregunta de la satisfacción: ¿Con sus Posibilidades de ascenso?



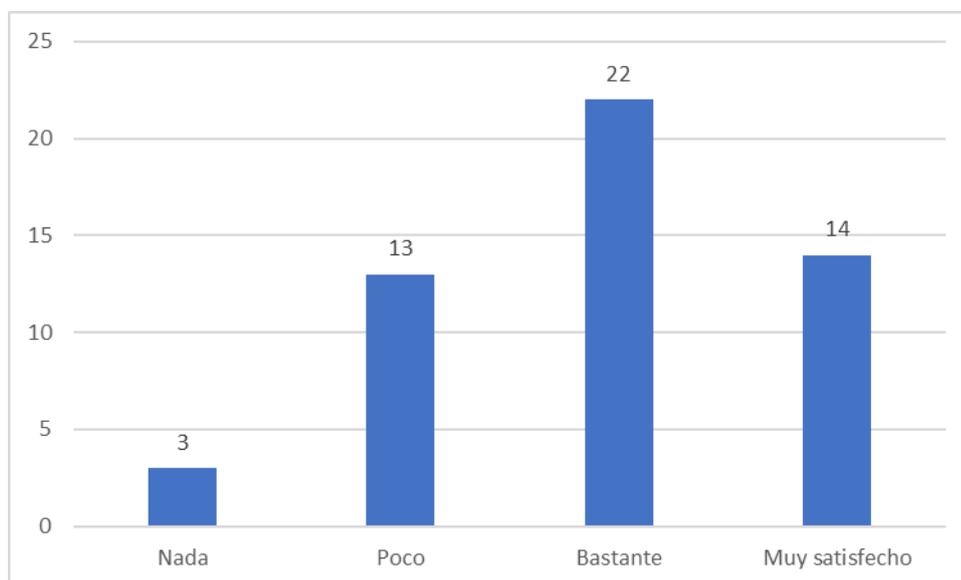
**Notas:** Figura de porcentajes desarrollada en base a las respuestas de la prueba NTP-213 desarrollada por: (Vanegas, 2022)

De acuerdo a la figura 27, 19 empleados mencionaron que estaban muy satisfechos con las posibilidades de ascenso que se les presentan en la organización, unas 14 personas contestaron que se encontraban un poco satisfechas con el tema en cuestión, 13 colaboradores respondieron estar bastantes satisfechos con aquellas posibilidades de ascenso, mientras que 6 encuestados pusieron estar nada satisfechos.

Es así que en el gráfico se puede observar que la mayor parte de colaboradores si están satisfechos con las oportunidades de ascenso que les brinda la organización.

### Figura N° 28

*Resultados de la pregunta de la satisfacción: ¿Con la organización del trabajo que actualmente tiene?*



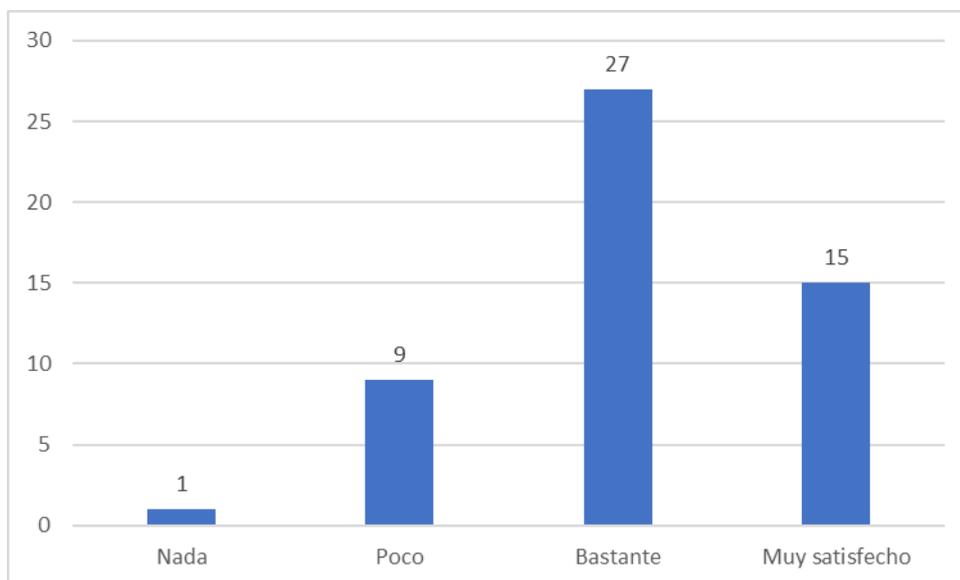
**Notas:** Figura de porcentajes desarrollada en base a las respuestas de la prueba NTP-213 desarrollada por: (Vanegas, 2022)

De acuerdo a la figura 28, 22 personas indican estar bastantes satisfechas con la organización del trabajo que poseen en la actualidad, mientras unos 14 trabajadores mencionan estar muy satisfechos con aquello, 13 empleados respondieron que se sienten un poco satisfechos con su organización del trabajo y 3 personas señalaron no estar nada satisfechos.

El presente cuadro expone que la mayor parte de los colaboradores que formaron parte de esta encuesta se encuentran satisfechos con la organización del trabajo que actualmente tienen.

**Figura N° 29**

**Resultados de la pregunta de la satisfacción: ¿Qué satisfacción tiene usted en su empresa?.**



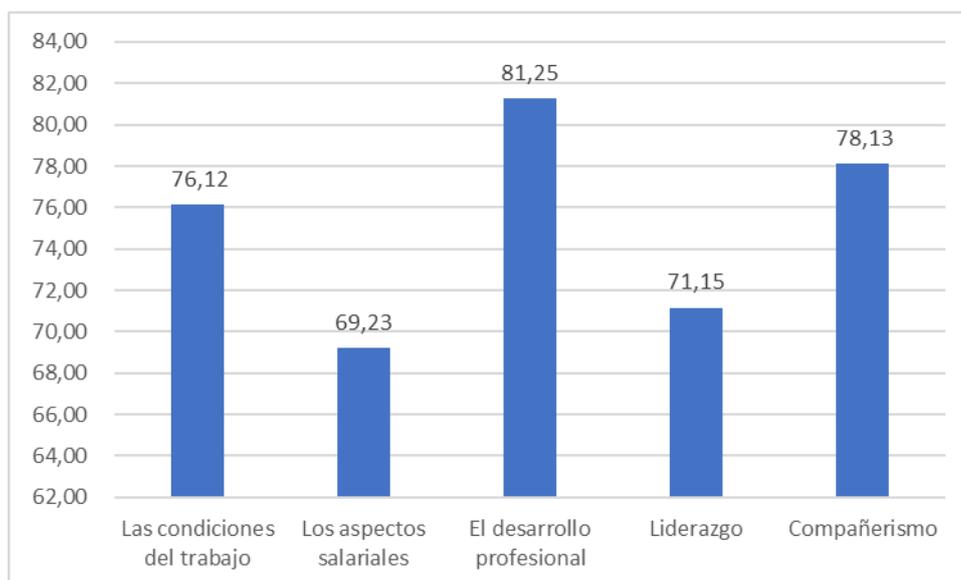
**Notas:** Figura de porcentajes desarrollada en base a las respuestas de la prueba NTP-213 desarrollada por: (Vanegas, 2022)

De acuerdo a la figura 29, 27 colaboradores contestaron tener bastante satisfacción con la empresa en la que laboran en la realidad, unas 15 personas respondieron estar muy satisfechas con la empresa, unos 9 colaboradores indicaron que solo se encontraban un poco satisfechos y 1 persona mencionó estar nada satisfecho con la empresa.

El gráfico destaca un gran número de encuestados estar bastante o muy satisfechos con la empresa.

### Figura N° 30

Resultados De las Dimensiones de la Satisfacción.



**Notas:** Figura con porcentajes totales de la prueba NTP-213 desarrollada por: (Vanegas, 2022)

De acuerdo a la figura 30. Se puede observar que de igual manera se pasaron a centiles las puntuaciones obtenidas en las dimensiones de la prueba de satisfacción, obteniendo así con un número alto la dimensión del desarrollo profesional con 81.25, seguida de compañerismo con 78.13, luego está la dimensión de las condiciones del trabajo con un 76.12, después le continúa el liderazgo con 71.15 y por último está la dimensión de los aspectos salariales con un 69.23.

## Relación entre engagement y satisfacción

Tabla N° 3

Tabla de Porcentajes finales.

TRABAJADORES	(V. Indep)	(V. depend)
	Variable #1 Engagement	Variable #2 Satisfacción
	Instrumento A: Encuesta UWES	Instrumento B: Cuestionario NTP-213
	PUNTUACIÓN A	PUNTUACIÓN B
Trabajador 1	97.06	93.75
Trabajador 2	89.22	75.00
Trabajador 3	77.45	71.88
Trabajador 4	92.16	78.13
Trabajador 5	95.10	96.88
Trabajador 6	49.02	56.25
Trabajador 7	85.29	71.88
Trabajador 8	85.29	87.50
Trabajador 9	94.12	81.25
Trabajador 10	70.59	65.63
Trabajador 11	94.12	75.00
Trabajador 12	80.39	84.38
Trabajador 13	98.04	87.50
Trabajador 14	84.31	93.75
Trabajador 15	90.20	37.50
Trabajador 16	81.37	78.13
Trabajador 17	96.08	71.88
Trabajador 18	91.18	93.75
Trabajador 19	94.12	59.38
Trabajador 20	51.96	59.38
Trabajador 21	71.57	65.63
Trabajador 22	61.76	75.00
Trabajador 23	71.57	56.25
Trabajador 24	73.53	65.63
Trabajador 25	95.10	96.88
Trabajador 26	65.69	46.88
Trabajador 27	90.20	84.38
Trabajador 28	70.59	56.25
Trabajador 29	86.27	96.88
Trabajador 30	75.49	75.00
Trabajador 31	88.24	53.13
Trabajador 32	76.47	68.75
Trabajador 33	98.04	96.88
Trabajador 34	98.04	96.88
Trabajador 35	90.20	71.88
Trabajador 36	96.08	68.75
Trabajador 37	73.53	56.25

Trabajador 38	98.04	78.13
Trabajador 39	93.14	56.25
Trabajador 40	87.25	93.75
Trabajador 41	45.10	62.50
Trabajador 42	78.43	56.25
Trabajador 43	90.20	90.63
Trabajador 44	83.33	93.75
Trabajador 45	87.25	84.38
Trabajador 46	79.41	90.63
Trabajador 47	71.57	75.00
Trabajador 48	70.59	62.50
Trabajador 49	74.51	75.00
Trabajador 50	75.49	56.25
Trabajador 51	84.31	78.13
Trabajador 52	85.29	75.00

**Nota:** Tabla de centiles por encuestado desarrollada por (Vanegas, 2022)

Para los 52 colaboradores de la empresa Coinguayas S.A, se aplicó respectivamente la encuesta del engagement y el cuestionario de satisfacción. Los resultados obtenidos fueron convertidos en centiles como se puede mostrar en las columnas de puntuación A y B, correspondientes a cada una de las herramientas utilizadas. La transformación de los resultados a centiles es esencial para poder desarrollar una correcta correlación.

**Tabla N° 4**

*Tabla de correlación e inferencias.*

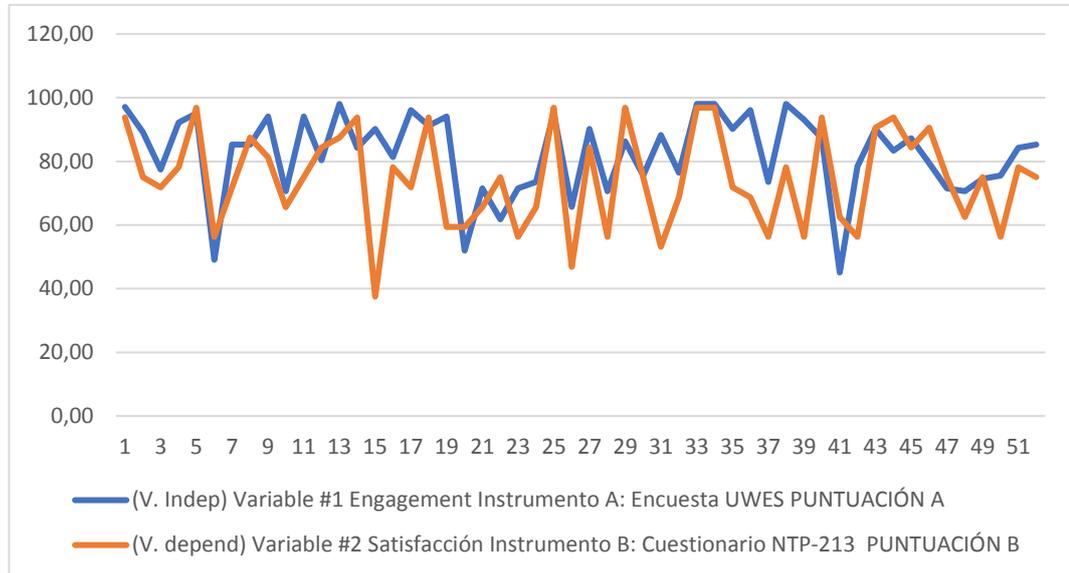
Correlación	Inferencias
0.491775368	Existe una correlación positiva entre el engagement y la satisfacción
0.241843013	Existe una correlación leve o vaga entre las dos variables

**Nota:** Tabla de correlación e inferencias de las variables engagement y satisfacción desarrollada por (Vanegas, 2022)

Los valores convertidos en centiles ayudan a calcular de manera apropiada la correlación entre las dos variables de estudio: engagement y satisfacción. En este trabajo, los resultados muestran que hay un 0.49 de correlación positiva

entre el engagement y la satisfacción, mientras que el valor de 0.24 representa la existencia de una correlación leve o vaga entre las dos variables.

**Figura N° 31**  
*Gráfico de Líneas.*

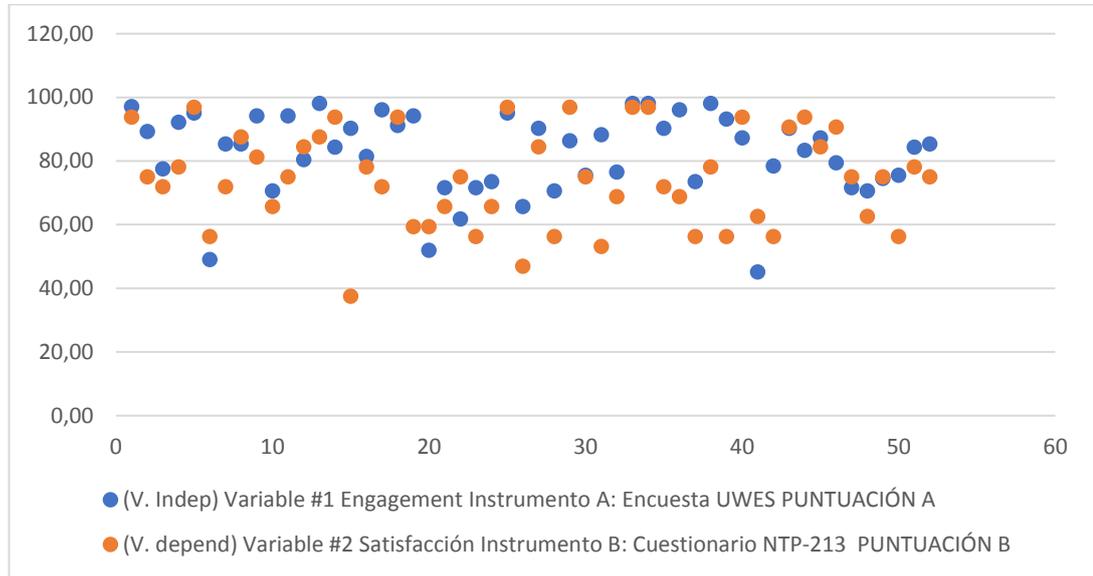


**Nota:** Grafico de líneas en el cual muestra la puntuación de las variables engagement y satisfacción desarrollado por: (Vanegas, 2022)

De acuerdo a la figura 31. El Grafico de líneas, se puede observar cómo existen empleados, que en la variable independiente del engagement, llegan a una puntuación máxima de 98.04 y una mínima de 45.10, mientras que, en la variable de la satisfacción, hay un mayor puntaje de 96.88 y uno menor de 37.50.

Figura N° 32

Cuadro de Dispersión.



**Nota:** Cuadro de dispersión de las variables desarrollado por (Vanegas, 2022)

De acuerdo a la figura 32, el cuadro de dispersión demuestra, donde se han considerado a los 52 colaboradores y las 2 variables de estudio, se muestra los valores de las variables entre los rangos 60 y 100 con una media de 78.48, donde la variable del engagement contiene más valores por encima de la media, mientras que la variable de satisfacción presenta más valores por debajo de la media.

Tabla N° 5  
Correlación Vigor/liderazgo.

Centiles de Vigor	Centilez: liderazg	Correlaci
100	100	0,29417924
100	100	
88,88888889	75	
100	75	
100	100	
50	50	
88,88888889	75	
77,77777778	100	
94,44444444	75	
66,66666667	50	
100	75	
83,33333333	75	
100	100	
77,77777778	100	
94,44444444	25	
77,77777778	75	
100	75	
100	100	
100	50	
50	50	
77,77777778	75	
44,44444444	75	
66,66666667	50	
77,77777778	25	
100	100	
38,88888889	50	
77,77777778	100	
66,66666667	50	
83,33333333	100	
88,88888889	75	
66,66666667	25	
72,22222222	75	
100	100	
100	100	
88,88888889	100	
94,44444444	25	
66,66666667	50	
100	75	
100	25	
100	100	
33,33333333	75	
83,33333333	25	
83,33333333	75	
83,33333333	100	
100	75	
72,22222222	100	
77,77777778	50	
77,77777778	50	
77,77777778	75	
83,33333333	50	
88,88888889	50	
88,88888889	75	

Dentro de este cuadro de correlación se puede identificar una correlación de 0.30% la cual presenta una correlación descendente entre ambos datos, por ende, no puede ser usada para el desarrollo de una propuesta efectiva ya que ambos presentan datos relativamente dispares y para nada similares.

**Tabla N° 6**  
*Correlación Liderazgo/Dedicación.*

Centiles: Dedicacion	Centilez: liderazgo	Correlacion
95,23809524	100	0,322145069
85,71428571	100	
76,19047619	75	
95,23809524	75	
92,85714286	100	
47,61904762	50	
83,33333333	75	
88,0952381	100	
90,47619048	75	
80,95238095	50	
90,47619048	75	
80,95238095	75	
97,61904762	100	
88,0952381	100	
90,47619048	25	
78,57142857	75	
92,85714286	75	
88,0952381	100	
92,85714286	50	
52,38095238	50	
71,42857143	75	
66,66666667	75	
73,80952381	50	
66,66666667	25	
95,23809524	100	
66,66666667	50	
92,85714286	100	
69,04761905	50	
83,33333333	100	
69,04761905	75	
88,0952381	25	
76,19047619	75	
97,61904762	100	
97,61904762	100	
88,0952381	100	
97,61904762	25	
73,80952381	50	
97,61904762	75	
95,23809524	25	
85,71428571	100	
45,23809524	75	
80,95238095	25	
88,0952381	75	
80,95238095	100	
85,71428571	75	
80,95238095	100	
71,42857143	50	
64,28571429	50	
80,95238095	75	
76,19047619	50	
78,57142857	50	
80,95238095	75	

La siguiente tabla presenta una correlación ascendente del 0.32% la cual permite el correcto análisis de cada una de los porcentajes, entre ambas tablas se puede notar centiles altos, presentando una correlación positiva y no una negativa, que ambas no necesitan ser trabajadas, pero si son de mantener vigiladas.

**Tabla N° 7**

*Correlación Absorción/Liderazgo.*

Centiles: Absorción	Centilez: liderazgo	Correlacion
97,22222222	100	0,335226827
91,66666667	100	
72,22222222	75	
83,33333333	75	
94,44444444	100	
50	50	
86,11111111	75	
83,33333333	100	
97,22222222	75	
63,88888889	50	
94,44444444	75	
77,77777778	75	
97,22222222	100	
80,55555556	100	
88,88888889	25	
83,33333333	75	
97,22222222	75	
88,88888889	100	
91,66666667	50	
52,77777778	50	
66,66666667	75	
63,88888889	75	
69,44444444	50	
80,55555556	25	
91,66666667	100	
72,22222222	50	
91,66666667	100	
72,22222222	50	
88,88888889	100	
75	75	
97,22222222	25	
77,77777778	75	
97,22222222	100	
97,22222222	100	
91,66666667	100	
94,44444444	25	
75	50	
97,22222222	75	
86,11111111	25	
97,22222222	100	
47,22222222	75	
75	25	
94,44444444	75	
86,11111111	100	
80,55555556	75	
77,77777778	100	
66,66666667	50	
69,44444444	50	
63,88888889	75	
66,66666667	50	
86,11111111	50	
94,44444444	75	

La Siguiete tabla presenta una correlación del 0,33% ambas con datos similares, de manera ascendente permitiendo el correcto análisis de estas, esta correlación permite presentar que a más absorción hay más liderazgo.

## V. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

### ANTECEDENTES

Al analizar las dimensiones de cada variable, se procedió a realizar una correlación entre cada centiles entre estas las dos dimensiones que presentaban una correlación eran las dimensiones de la absorción y el liderazgo, al presentar esas una correlación baja permitirá analizar y dar paso a una propuesta que permita identificar la relacion entre ambas y como dar paso a una propuesta de mejoría para esta problemática.

### OBJETIVO

Mejorar la absorción del engagement para lograr una mayor satisfacción en cuanto a liderazgo.

### INDICADOR

Se presentan dos indicadores a trabajar, el grado de absorción y el grado de liderazgo de los colaboradores los cuales deberán ser trabajados por separado, uno será trabajado dentro de una convivencia y el otro con una encuesta, el grado de absorción estará ligado a la encuesta, y el liderazgo a la convivencia, dentro de la convivencia se desarrollarán tareas las cuales estarán enfocadas en el liderazgo y le encuesta permitirá analizar los grados de absorción que los colaboradores hayan desarrollado.

### MARCO TEÓRICO

**Absorción:** Según los autores (Salanova & Schaufeli, 2009) la absorción se presenta en el momento en el que el individuo está totalmente concentrado en sus deberes, no notan el paso del tiempo este se vuelve innecesario si se debe completar un trabajo, para aquellos dentro de esta dimensión, se les es difícil desconectarse del trabajo, esto es debido a las altas cantidades de disfrute y concentración que les genera el desarrollo del trabajo en el que están

**Liderazgo:** Por otro lado el autor (Eustaquio Briceño, 2016) el liderazgo es una dimensión que depende de dos partes, del colaborador y del

líder, es una relación ligada a los comportamientos entre ambos, el liderazgo como dimensión se la podría definir como la relación que desarrollan entre las personas con autoridad y los subordinados, esta dimensión también puede verse como el conjunto de habilidades desde gerenciales a directivas para poder influir en otros.

### PLAN DE ACCION:

Tabla N° 8  
Plan de acción.

<b>Etapas</b>	<b>Actividades</b>	<b>Recursos</b>	<b>Responsables</b>
<b>Planteamiento</b>	En esta etapa se procederá a analizar las actividades a realizar para poder fortalecer las dimensiones afectadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>recursos humanos</li> </ul>	Recursos humanos
<b>Planteamiento de presupuesto</b>	Plantear un presupuesto base para presentar a la gerencia y al CEO para la aprobación del evento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal</li> <li>Calculadoras</li> <li>computadoras</li> </ul>	Recursos humanos
<b>Comunicación a gerencia</b>	Plantear el proyecto a la gerencia y al CEO de la	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gerente de recursos humanos</li> <li>Gerente general</li> <li>CEO</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gerente de recursos humanos</li> <li>Gerencia general</li> </ul>

	organización, presentando el presupuesto base para su aprobación.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• CEO</li> </ul>
<b>Comunicación a la empresa</b>	Llevar a cabo el comunicado a toda la empresa, dando día y hora del evento así mismo con la información de donde será y de que tratara	<ul style="list-style-type: none"> <li>• recursos humanos</li> <li>• Emails</li> <li>• Redes sociales</li> <li>• Carteleras</li> </ul>	Gerencia general  Departamento de comunicaciones internas
<b>Desarrollo del evento</b>	Durante el evento se analizara el desarrollo de los colaboradores además de la toma de una encuesta para medir los niveles de satisfacción y engagement enfocados en la dimensión	Recursos humanos	Departamento de RR.HH

	de absorción y liderazgo		
<i>Análisis de datos obtenidos durante el proceso</i>	Con la finalización del evento se procederá a procesar los datos y realizar una nueva tabulación de datos para comparar con los mismos datos anteriores a la realización del evento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recursos humanos</li> <li>• Computadora</li> </ul>	RRHH

Con el desarrollo del evento y su debida tabulación de datos se podrá determinar si el evento fue de ayuda para la mejoría en las dimensiones afectadas y se podrá tabular de manera correcta en la tabla de datos, pero siempre mantener vigilia a estas dimensiones, para esto se propone un continuo seguimiento a estas dimensiones, en un periodo trimestral se propone realizar otra prueba para determinar si las dimensiones siguen iguales, han mejorado o han disminuido, de esta manera se podrá dar a entender si el plan de acción fue un éxito o un fracaso.

## VI. CONCLUSIONES

Durante el desarrollo de este Proyecto, se procedió a buscar información que coincidiera con las variables a trabajar, estas variables al ser satisfacción y engagement además de ser fáciles de encontrar relación, se llegó a determinar que además de estar relacionadas, son un ciclo “Uro-bastico” es decir un ciclo sin fin, que se relaciona y genera diferentes resultados pero siempre iniciando a partir de dos variables iniciales, por eso se puede decir que a más satisfacción es igual a más engagement y a menos engagement menos satisfacción.

Al analizar los datos proporcionados por la prueba NTP-213 se pudo determinar el grado promedio en el que se encuentra la empresa COINGUAYAS S.A en el momento dividiéndose en cuatro dimensiones se calculan de cada una de forma separada; la dimensión del desarrollo profesional con 81.25%, seguida de compañerismo con 78.13%, luego está la dimensión de las condiciones del trabajo con un 76.12%, después le continúa el liderazgo con 71.15 y por último está la dimensión de los aspectos salariales con un 69.23% cada una manteniendo un margen de 2,10% una de la otra.

Así mismo como con la prueba NTP-213 mediante el análisis de los datos proporcionados por la prueba UWES se pudo determinar el grado del engagement promedio en el que se encuentra la empresa Coinguayas S.A a la fecha de hoy para esto se deberá dividir el engagement en tres dimensiones, las cuales soltarán 3 porcentajes que permitirán conocer a fondo como se sienten los trabajadores frente a esta variable la dimensión de vigor del engagement es aquella que mayor valor tiene, con un 82.91%, Continuando con la dimensión de absorción con un 82.00% y por último está la dimensión de dedicación con un valor de 81.82%, solo variando en un porcentaje de 1,10% una de otra.

Mediante el análisis realizado se puede llegar a la conclusión de que tanto engagement como satisfacción van de la mano, como se dijo a un inicio, a más satisfacción hay más engagement y a mas engagement hay más satisfacción cada una influye en la otra de manera activa y continua, sin este

ciclo, el trabajo en cuestión no se podría realizar, ningún trabajo se podría realizar, llevando a la organización a un total punto de quiebre.

Por último, para fomentar la mejoraría del engagement dentro de los trabajadores se procederá a llevar a cabo cursos para mejorar capacidades, fomentar el trabajo de equipo y mejorar la comunicación dentro de la organización, para que los trabajadores puedan sentirse más atraídos a su trabajo a medida que se trabaja el engagement se podrá trabajar la satisfacción, ya que como se ha dicho anteriormente, ambos van de la mano, ambos son un ciclo, ambos son un inicio y un fin.

## REFERENCIAS

- Aldeferer, C. P. (1969). *An empirical test of a new theory of human needs*.  
Obtenido de  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/003050736990004X>
- Borrego Ales, Y. (2016). *El "engagement" en el trabajo : antecedentes y resultados organizacionales*. España . Obtenido de  
<http://rabida.uhu.es/dspace/handle/10272/11948>
- Calderón Guevara, C. (2021). *Análisis de las condiciones laborales del magisterio ecuatoriano durante la pandemia*. Obtenido de  
<http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/22611>
- Cantera López, F. (1891). NTP 213: Satisfacción laboral: encuesta de evaluación. En *NTP 213: Satisfacción laboral: encuesta de evaluación*. CANTABRIA: INSST: Instituto Nacional de Seguridad y Salud Del Trabajo. Obtenido de  
<https://www.insst.es/documentacion/herramientas-de-prl/cuestionarios>
- Castro Hilario, C. S. (2017). *Relación entre la satisfacción laboral y el engagement en la intención de rotar en una empresa minera*. Obtenido de <http://hdl.handle.net/11354/2021>
- Chapman, A. (2007). *Maslow's Hierarchy of Needs*. Obtenido de [www.businessballs.com/maslow.htm](http://www.businessballs.com/maslow.htm)
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. Bogotá, Colombia: McGraw-Hill Interamericana.
- Colvin, M., & Rutland, F. (15 de abril de 2008). Is Maslow's Hierarchy of Needs a Valid Model of Motivation. Louisiana Tech University. Obtenido de <http://www.business.latech.edu/>
- CONGRESO NACIONAL. (2012). Código del Trabajo. Obtenido de <https://www.trabajo.gob.ec/biblioteca/>

- Cueva Cerdan, S. R. (2018). *Estudio de la teoría de motivación de McClelland y el desempeño laboral de los colaboradores de la tienda Bambos de Javier Prado, 2018*. USMP: San Martín de Porres. Obtenido de <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/4341>
- Cumba Cruz, G. (2015). *Diagnóstico del Síndrome del Burnout y su relación con el nivel de satisfacción laboral que existe en los servidores del Área de Imagenología del Hospital Carlos Andrade Marín*. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/7527>
- Eustaquio Briceño, C. A. (2016). *Relación entre las dimensiones del clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores del módulo básico de justicia del distrito de la esperanza Enero-Julio 2016*. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/9789>
- Extremera, N., Duran, A., Montalban, F. M., & Lourdes, R. (2005). *Engagement y burnout en el ámbito docente: Análisis de sus relaciones con la satisfacción laboral y vital en una muestra de profesores*. Retrieved from <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231317039009>
- Gómez, S. M. (24 de Noviembre de 2017). *Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores*. Obtenido de SciELO: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0188-62662019000100194](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-62662019000100194)
- Griffin, R., & Moorhead, G. (2010). *Comportamiento organizacional: Gestión de personas y organizaciones*. (9ª Ed). México: México: Cengage Learning Editores.
- Herzberg, F. (1968). Una vez más: ¿Cómo motiva usted a sus empleados? . Harvard Business Review.
- Kahn, W. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. In *Academy of Management Journal* (pp. 692-724.).
- Locke, E. (1976). *The nature and consequences of job satisfaction*. Chicago: Rand McNally College Publishing Co.

- Lupano Perugini, M. L., & Waisman, S. (2018). *Work engagement y su relación con la performance y la satisfacción laboral*. Obtenido de <https://doi.org/10.18682/pd.v18i2.808>
- Marcantonio, C. (2017). Concepto y alcance del término Engagement. *Revista Argentina de Investigación en Negocios*, 81-89. Obtenido de Concepto y alcance del término Engagement.: <http://repositorio.ean.edu.ar:8080/bitstream/handle/123456789/53/Marcantonio%2c%20C.%20%282017%29%20Concepto%20y%20alcance%20del%20t%C3%A9rmino%20Engagement.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Maslow, A. H. (1943). *"A theory of human motivation"*. Obtenido de [https://www.academia.edu/38463593/Teoría\\_de\\_Maslow?from=cover\\_page](https://www.academia.edu/38463593/Teoría_de_Maslow?from=cover_page)
- Núñez, V., & Adriana, P. (Diciembre de 2017). Análisis de las transiciones entre la formalidad y la informalidad en el mercado de trabajo ecuatoriano. *Revista Cepal*. Obtenido de [cepal.org/fr/node/45268](http://cepal.org/fr/node/45268)
- Pujol Cols, L. J. (2018). *Work engagement, satisfacción laboral, salud física y salud mental en académicos de una universidad pública argentina*. Universidad de Carabobo. Obtenido de <https://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/98419>
- Quintero, J. (s.f.). *TEORÍA DE LAS NECESIDADES DE MASLOW*. Obtenido de <http://ww1.josequintero.net/?sub1=354b8790-085c-11ed-a91d-c98928ace82e>
- Rodríguez, K. C. (s.f.). *El concepto de "satisfacción en el trabajo" y su proyección en la enseñanza*. Obtenido de [https://recyt.fecyt.es/index.php/profesorado/search/search?csrfToken=d276a6a655a401c89c24486092ba4cc0&query=El+concepto+de+"satisfacción+en+el+trabajo"+y+su+proyección+en+la+enseñanza+f](https://recyt.fecyt.es/index.php/profesorado/search/search?csrfToken=d276a6a655a401c89c24486092ba4cc0&query=El+concepto+de+)
- Ruiz, R. (13 de Julio de 2016). *Plan de implementación de la OIT - Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible*. Obtenido de [https://www.ilo.org/global/topics/sdg-2030/WCMS\\_510124/lang-es/index.htm](https://www.ilo.org/global/topics/sdg-2030/WCMS_510124/lang-es/index.htm)

- Salanova, M., & Schaufeli, W. (2009). *El "engagement" en el trabajo: Cuando el trabajo se convierte en pasión*. Madrid, España: Alianza Editorial.
- Salom, J. P. (21 de abril de 2017). *Deloitte*. Obtenido de <https://www2.deloitte.com/es/es/pages/human-capital/articles/10-tendencias-gestion-RRHH.html>
- Schaufeli, W., & Bakker, A. (2011). *UWES – Utrecht Work Engagement Scale*. Obtenido de <https://www.wilmarschaufeli.nl/my-publications/tests/>
- Seigrist, J., & Landsbergis, P. A. (11 de Noviembre de 2016). *Stress in the workplace*. En Cockerham, W. (Ed.). *The New Blackwell Companion to Medical Sociology*. Obtenido de <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/9781444314786.ch12>
- Survey Monkey . (s.f.). Obtenido de <https://es.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator/>
- Towler, A. (31 de agosto de 2018). Obtenido de CqNet: <https://www.ckju.net/en/dossier/employee-engagement-definition-benefits-and-evidence-based-practices-how-improve-your-employees-engagement>
- Vanegas, R. (21 de Septiembre de 2022). El papel del engagement ocupacional como punto clave para la mejoría de la satisfacción de los colaboradores de la empresa COINGUAYAS S.A. Guayaquil, Guayas, Ecuador: Self Publish.
- Weinert, B. (1987). *Manual de Psicología de la Organización*. Barcelona: Herder.
- Wilmar B, S., Salanova, M., Gonzales-romá, V., & B.Bakker, A. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness studies*. Obtenido de <https://doi.org/10.1023/A:1015630930326>

## ANEXOS

### Anexo 1.

#### *Test para la medición de satisfacción y engagement*

Sección 1 de 3

### **Test para la medición de satisfacción y engagement**

*Test para la medición de satisfacción y engagement: para poder explicar las necesidades a mejorar de la empresa porfavor proceda a llenar el siguiente formulario para la medición de la organización*

Indique su edad 

Respuesta corta

Texto de respuesta corta

  Obligatorio  

## Anexo 2.

### Preguntas Del Test para la medición de satisfacción y engagement sección del engagement

#### Sección de Engagement



Las siguientes preguntas se refieren a los sentimientos de las personas en el trabajo. Por favor, lea cuidadosamente cada pregunta y decida si se ha sentido de esta forma. Si nunca se ha sentido así conteste '0' (cero), y en caso contrario indique cuántas veces se ha sentido así teniendo en cuenta el número que aparece en la siguiente escala de respuesta (de 1 a 6).

#### Opciones de Respuesta

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastante veces	Casi siempre	Siempre
0	1	2	3	4	5	6
Ninguna vez	Pocas veces al año	Una vez al mes o menos	Pocas veces al mes	Una vez por semana	Pocas veces por semana	Todos los días

En mi trabajo me siento lleno de energía \*

- 0
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6

### Anexo 3.

#### Preguntas del Test para la medición de satisfacción y engagement

##### Sección del engagement 1

Mi trabajo está lleno de significado y propósito \*

- 0
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6

El tiempo vuela cuando estoy trabajando \*

- 0
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6

## Anexo 4.

### Preguntas del Test para la medición de satisfacción y engagement sección del engagement 2

Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo \*

- 0
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6

---

Estoy entusiasmado con mi trabajo \*

- 0
  - 1
  - 2
  - 3
  - 4
  - 5
  - 6
-

## Anexo 5.

### Preguntas del Test para la medición de satisfacción y engagement sección del engagement 3

Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí \*

- 0
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6

Mi trabajo me inspira \*

- 0
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6

## Anexo 6.

### Preguntas del Test para la medición de satisfacción y engagement sección del engagement 4

Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar \*

- 0
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6

Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo \*

- 0
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6

## Anexo 7.

### Preguntas del Test para la medición de satisfacción y engagement sección del engagement 5

Estoy orgulloso del trabajo que hago \*

- 0
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6

Estoy inmerso en mi trabajo \*

- 0
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6

## Anexo 8.

### Preguntas del Test para la medición de satisfacción y engagement sección del engagement 6

Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo \*

- 0
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6

⋮

Mi trabajo es retador \*

- 0
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6

## Anexo 9.

### Preguntas del Test para la medición de satisfacción y engagement sección del engagement 7

---

Me "dejo llevar" por mi trabajo \*

- 0
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6

---

⋮

Soy muy persistente en mi trabajo \*

- 0
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6

## Anexo 10.

### Preguntas del Test para la medición de satisfacción y engagement sección del engagement 8

Me es difícil 'desconectarme' de mi trabajo \*

- 0
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

⋮

Incluso cuando las cosas no van bien, continuo trabajando \*

- 0
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

## Anexo 11.

Test para la medición de satisfacción y engagement sección de la Satisfacción.

**Sección de Satisfacción** ✕ ⋮

A continuación tiene una pequeña lista de que incluye diferentes aspectos relacionados con su trabajo, sobre los que se le pregunta por su grado de satisfacción

---

**Usted esta satisfecho con su salario? \***

Muy satisfecho

Bastante

Poco

nada

---

**Con el tipo de trabajo que hace? \*** ⋮

Muy Satisfecho

bastante

poco

nada

## Anexo 12.

### Preguntas del Test para la medición de satisfacción y engagement sección de la Satisfacción 1

---

***Con los empleados que dependen de Uds? \****

- Muy satisfecho
  - bastante
  - poco
  - nada
- 

***Con los Jefes y superiores? \****

- Muy satisfecho
  - bastante
  - poco
  - nada
- 

***Con los compañeros? \****

- Muy satisfecho
- bastante
- poco
- nada

## Anexo 13.

Preguntas del Test para la medición de satisfacción y engagement  
sección de la Satisfacción 2.

**Con sus posibilidades de ascenso? \***

- Muy satisfecho
- bastante
- poco
- nada

**Con la organización del trabajo que actualmente tiene? \***

- Muy satisfecho
- bastante
- poco
- nada

**Que satisfacción tiene usted en su empresa \***

- Muy satisfecho
- bastante
- poco
- nada

## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Vanegas Veloz Rodolfo Armando**, con C.C: # **0920468006** autor/a del trabajo de titulación: **El papel del engagement ocupacional como punto clave para la mejoría de la satisfacción de los colaboradores de la empresa COINGUAYAS S.A** previo a la obtención del título de **Psicólogo Organizacional** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, **12 de septiembre de 2022**

f.



---

Nombre: **Vanegas Veloz Rodolfo Armando**

C.C: **0920468006**

## **REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

### **FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN**

<b>TEMA Y SUBTEMA:</b>	El papel del engagement ocupacional como punto clave para la mejoría de la satisfacción de los colaboradores de la empresa COINGUAYAS S.A		
<b>AUTOR(ES)</b>	Vanegas Veloz Rodolfo Armando		
<b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES)</b>	Chiquito Lazo Efrén Eduardo		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>FACULTAD:</b>	Filosofía Letras y Ciencias		
<b>CARRERA:</b>	Psicología Organizacional		
<b>TITULO OBTENIDO:</b>	Psicólogo Organizacional		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	12 de septiembre del 2022	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	85
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Psicología Organizacional, Bienestar laboral, Personal		
<b>PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:</b>	<i>Engagement, Satisfacción, Colaboradores, Desarrollo, capacitar, niveles.</i>		
<b>RESUMEN/ABSTRACT</b> (150-250 palabras):	<p>El siguiente trabajo busca demostrar la relacion entre el engagement y como este influye en la satisfacción de los trabajadores de la empresa COINGUAYAS S.A, buscando definir la relacion tipo cíclica que estos dos llevan y como se ambos al verse afectados puede afectar a la empresa de manera directa e indirectamente, el trabajo busca enseñar y aconsejar a los demás, el debido cuidado que se debe tener con los colaboradores, manteniendo sus niveles de engagement y satisfacción altos, para que el balance de este delicado ciclo no se vea afectado, mediante el uso de las teorías de Maslow, Herzberg y Aldeferer así mismo mediante el uso de las debidas herramientas, se buscara plasmar las deficiencias dentro de las dos variables presentes, conocerlas y debidamente corregir cualquier falla que estas presenten, así mismo, enseñar, capacitar, y promover el buen desarrollo de los colaboradores dentro de la empresa, así mismo promover la buena salud psicológica de estos mismos, siempre poniendo al colaborador primero en el momento de la toma de decisiones de la organización.</p>		
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>	Teléfono: +593-983874187	E-mail: RodoVanegas@Outlook.com	
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::</b>	Nombre: Carrillo Saldarreaga Sofía Viviana, Mgs.		
	Teléfono: +593-4-2209210 ext. 1413 - 1419		
	E-mail: sofia.carrillo@cu.ucsg.edu.ec		
<b>SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA</b>			
<b>Nº. DE REGISTRO (en base a datos):</b>			
<b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>			
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>			